

KALİTE POLİTİKASI

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu Politikanın amacı, KÂR Katılım Altın Rafinerisi A.Ş.'nin ürün ve hizmet kalitesine ilişkin temel ilkelerini, yönetim yaklaşımını ve kurumsal taahhütlerini belirlemektir.

Politika; müşteri şartlarının, uygulanabilir yasal ve düzenleyici yükümlülüklerin ve ilgili teknik standartların karşılanmasını, proseslerin güvenilir ve izlenebilir şekilde yürütülmesini ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini amaçlar.

Bu Politika; kıymetli madenlerin kabulü, numunelendirilmesi, analizi, rafinasyonu, üretimi, ambalajlanması, depolanması, sevkiyatı ve satış sonrası süreçleri dahil olmak üzere Şirketin kalite üzerinde etkisi bulunan tüm faaliyetlerini kapsar.

Yönetim Kurulu üyeleri, yöneticiler ve çalışanlar ile Şirket adına faaliyet gösteren yükleniciler, hizmet sağlayıcılar ve tedarikçiler, faaliyetlerinin niteliği ve Şirketin kontrol veya etki alanı ölçüsünde bu Politikaya uyar.

2. TEMEL İLKELER VE TAAHHÜTLERİMİZ

Şirket, kalite yönetiminde aşağıdaki ilkeleri benimser ve taahhüt eder:

- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini, sözleşmesel şartları ve uygulanabilir mevzuat ile teknik düzenlemeleri zamanında ve doğru şekilde belirlemek ve karşılamak.
- ISO 9001:2015 kapsamında belgelendirilmiş kalite yönetim sistemini proses ve risk temelli bir yaklaşımla kurmak, uygulamak, sürdürmek ve sürekli iyileştirmek; ISO 10002:2018 kapsamında belgelendirilmiş müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi süreçlerini etkin biçimde yürütmek.
- Kıymetli madenin kabulünden nihai ürünün teslimine kadar kritik işlem, analiz, numune, üretim ve sevkiyat kayıtlarının bütünlüğünü ve izlenebilirliğini sağlamak.
- Analiz ve ölçüm sonuçlarının güvenilirliğini; uygun yöntemler, yetkin personel, doğrulanmış veya geçerli kılınmış metotlar, kalibrasyon ve bakım programları ile desteklemek.
- Ürün saflığı, ağırlığı, işaretleme, ambalajlama ve müşteri şartlarına ilişkin uygunluk kriterlerini tanımlamak ve doğrulama kontrollerini gerçekleştirmek.
- Uygun olmayan ürün, proses ve hizmetleri kontrol altına almak; kök neden analizi, düzeltici faaliyet ve tekrarın önlenmesine yönelik kontroller uygulamak.
- Müşteri öneri, talep ve şikayetlerini tarafsız, izlenebilir ve zamanında değerlendirmek; sonuçları sürekli iyileştirme girdisi olarak kullanmak.

- Tedarikçi ve dış hizmet sağlayıcıları kalite, teknik yeterlilik, etik uygunluk, teslimat performansı ve risk kriterleriyle seçmek, izlemek ve değerlendirmek.
- Çalışanların görevleri için gerekli bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip olmasını sağlamak; kalite farkındalığını eğitim ve iletişim faaliyetleriyle geliştirmek.
- Kalite hedefleri ile performans göstergelerini belirlemek, sonuçları düzenli olarak gözden geçirmek ve gerektiğinde iyileştirici aksiyonlar almak.
- Kalite kayıtlarını doğru, erişilebilir, korunmuş ve denetlenebilir şekilde muhafaza etmek; yetkisiz değişiklik ve kayıplara karşı gerekli kontrolleri uygulamak.
- Kalite kararlarında dürüstlük, tarafsızlık, müşteri gizliliği, sorumlu tedarik ve yasal uyum ilkelerinden ödün vermemek.

3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

- Yönetim Kurulu, Politikayı onaylar; kalite yönetim sisteminin etkinliği için gerekli üst gözetimi sağlar.
- Genel Müdürlük, Politikanın uygulanması için gerekli organizasyon yapısını, yetkileri, insan kaynağını, teknolojik altyapıyı ve diğer kaynakları sağlar.
- Kalite yönetim sisteminden sorumlu birim; prosedürleri oluşturur, hedef ve göstergeleri takip eder, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetleri koordine eder ve yönetimin gözden geçirmesine rapor sunar.
- Birim yöneticileri, kendi süreçlerindeki kalite risklerini ve kontrol noktalarını belirler; kayıtların doğruluğundan ve çalışanların Politika hükümlerine uygun hareket etmesinden sorumludur.
- Tüm çalışanlar, görevleri kapsamında tanımlanan kalite şartlarına uyar; uygunsuzlukları, hata ve iyileştirme fırsatlarını gecikmeksizin bildirir.
- İç kontrol ve uyum işlevleri, görev alanları kapsamında Politikanın uygulanmasına ilişkin kontrol, danışmanlık ve izleme faaliyetlerine destek verir.

4. İZLEME, KAYIT VE GERİ BİLDİRİM

4.1. İzleme ve Kayıt

- Kalite performansı; müşteri memnuniyeti ve şikayetleri, analiz ve ürün uygunluğu, proses hataları, yeniden işleme, tedarikçi performansı, teslimat ve düzeltici faaliyet göstergeleri üzerinden izlenir.
- İç tetkikler, yönetimin gözden geçirmesi, risk değerlendirmeleri ve gerektiğinde bağımsız inceleme veya yeterlilik testleri gerçekleştirilir.

- Politikanın uygulanmasına ilişkin kayıtlar, ilgili saklama süreleri ve bilgi güvenliği kuralları çerçevesinde muhafaza edilir.

4.2. Geri Bildirim

Etik ihlal veya uygunsuzluk şüphesi içeren bildirimlere ilişkin soru, endişe veya geri bildirimler aşağıdaki iletişim kanalları aracılığıyla iletilebilir:

Etik ve İhbar Bildirimleri: etik@karaltinrafinerisi.com

Web Formu: Etik ve Uyum İhlalleri Bildirim Formu

Adres: Yarımburgaz Mah. 1. Cumhuriyet Cad. No:50 İç Kapı No: 1 Küçükçekmece / İstanbul / TÜRKİYE

Bildirimler gizlilik, tarafsızlık, kişisel verilerin korunması ve misillemeden korunma ilkeleri çerçevesinde değerlendirilir. İyi niyetli bildirimde bulunan kişiye karşı herhangi bir olumsuz işlem yapılmasına izin verilmez.

5. İHLALLER VE YAPTIRIMLAR

Bu Politika hükümlerine, Şirket politika ve prosedürlerine, etik ilkelere veya yürürlükteki mevzuata aykırı davranışlar ihlal olarak değerlendirilir. İhlalin niteliği, ağırlığı, tekrarı, etkisi ve ilgili tarafın statüsü dikkate alınarak gerekli idari, sözleşmesel ve/veya hukuki aksiyonlar değerlendirilir.

Çalışanlar bakımından, yürürlükteki iş mevzuatı, iş sözleşmeleri, etik ilkeler ve ilgili Şirket iç düzenlemeleri çerçevesinde uygun aksiyonlar alınır. Üçüncü taraflar, tedarikçiler, müşteriler, iş ortakları, hizmet sağlayıcılar ve danışmanlar bakımından ise ilgili sözleşme hükümleri, taahhütler ve Şirket prosedürleri çerçevesinde iş ilişkisinin askıya alınması, sınırlandırılması veya sona erdirilmesi dahil gerekli aksiyonlar uygulanabilir.

İhlalin niteliğine göre, gerekli hallerde yetkili kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunulması, düzenleyici mercilere raporlama yapılması veya adli/idari mercilere başvurulması değerlendirilebilir. Şirket, iyi niyetle bildirimde bulunan kişilere karşı misilleme yapılmasını kabul etmez.

Çıkar çatışması doğuran veya doğurma ihtimali bulunan durumlarda çalışanlar, yöneticiler, Yönetim Kurulu üyeleri ve Şirket adına hareket eden ilgili taraflar, söz konusu durumu zamanında ve yazılı olarak beyan etmekle yükümlüdür. Çıkar çatışması beyanları yılda en az bir kez ve olay bazlı olarak Çıkar Çatışması Beyan Formu aracılığıyla alınır; alınan beyanlar İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi tarafından Çıkar Çatışması Beyan Sicilinde kayıt altına alınır, takip edilir ve gizlilik esaslı çerçevesinde muhafaza edilir.

6. POLİTİKANIN ERİŞİLEBİLİRLİĞİ VE ŞEFFAFLIK

Bu Politika, Şirket'in resmi internet sitesi ve uygun iletişim kanalları aracılığıyla ilgili paydaşların erişimine açık şekilde yayımlanır. Şirket, politikanın şeffaflık ilkesi doğrultusunda kamuya açık, erişilebilir ve güncel tutulmasını taahhüt eder.

İlgili Dokümanlar:

- Çevre Politikası
- İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası
- Bilgi Güvenliği Politikası
- Kıymetli Madenler Sorumlu Tedarik Zinciri Politikası
- Etik ve Uyum İhlalleri Bildirim Formu
- Çıkar Çatışması Beyan Formu
- Çıkar Çatışması Beyan Sicili

7. ONAY VE YÜRÜRLÜK

İşbu Politika, 11/08/2026 tarihinde Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

Politika, sorumlu birim tarafından en az yılda bir kez ve ayrıca mevzuat, standartlar, organizasyon yapısı, faaliyetler veya risk profilinde önemli değişiklik olması halinde gözden geçirilir.

Bu Politika'nın İngilizce çevirisi ile Türkçe metni arasında herhangi bir uyumsuzluk, çelişki veya yorum farklılığı bulunması halinde Türkçe metin esas alınır.

Doküman Bilgisi	Açıklama
Yönetim Kurulu Karar Tarihi	11/08/2026
Yönetim Kurulu Karar Sayısı	2026-05
Yürürlük Tarihi	11/08/2026
Versiyon No.	01
Revizyon No.	00
Doküman Kodu	POL.22
Hazırlayan	Gökçe YILMAZ – İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi Şerafettin KULELİ – Entegre Yönetim Sistemi Temsilcisi Nurullah KARABİBER – ISO Yönetim Sistemi Danışmanı
Onaylayan	Sercan YAŞA – Yönetim Kurulu Başkanı
Son Gözden Geçirme Tarihi	07/08/2026
Bir Sonraki Gözden Geçirme Tarihi	04/08/2027
Yayımlanma Tarihi	09/09/2026