

# Procedura privind mecanismul de soluționare a reclamațiilor



# Introducere în mecanismul Ford de soluționare a reclamațiilor

01

# Introducere în mecanismul de soluționare a reclamațiilor din cadrul Ford

Ford Motor Company se angajează să construiască o lume mai bună în care toți oamenii să se poată mișca liber și să-și urmeze visurile. Ne străduim să îmbunătățim accesul la transport, să protejăm mediul nostru înconjurător, să promovăm sănătatea și bunăstarea comunităților care ne înconjoară și să respectăm drepturile oamenilor care trăiesc acolo. Angajamentul nostru de a obține rezultate pozitive și de a respecta drepturile omului este consacrat în politica noastră „Ne angajăm să protejăm drepturile omului și mediul înconjurător” și în tot ceea ce facem. Ne angajăm să respectăm Principiile directoare ale Organizației Națiunilor Unite (ONU) privind afacerile și drepturile omului și toate legile aplicabile privind obligațiile de verificare (due diligence) a lanțului de aprovizionare și să ne aliniem procesele de due diligence în consecință.

Ne angajăm să protejăm [drepturile omului și mediul înconjurător](#). Politicile adoptate de noi definesc modul în care ne conducem afacerile, având totodată grijă să respectăm drepturile omului și mediul înconjurător, ceea ce include și furnizorii și partenerii de afaceri Ford. În consecință, [Codul de conduită a furnizorilor](#) stabilește atât cerințele, cât și așteptările noastre în ceea ce privește relațiile cu furnizorii în domeniile drepturilor omului, mediului, aprovizionării responsabile cu materiale, practicile de afaceri responsabile și legale și implementarea aferentă a acestor principii. Solicităm în mod explicit furnizorilor noștri să urmeze toate politicile Ford aplicabile, să respecte sau să fie chiar mai stricți decât toate prevederile legilor și reglementărilor aplicabile și să le încorporeze în propriul lanț de aprovizionare și în relația cu propriii furnizori.

Procedura de soluționare a reclamațiilor descrisă mai jos este un element esențial pentru susținerea și protejarea Principiilor directoare ale Organizației Națiunilor Unite (ONU) privind afacerile și drepturile omului, alte legi și linii directoare relevante și valorile noastre corporative bazate pe acestea. Procedura de soluționare a reclamațiilor servește ca un important sistem de avertizare timpurie pentru ca noi să descoperim și să investigăm posibile încălcări ale drepturilor și plângeri și să luăm măsurile adecvate pentru a le remedia imediat. În mod ideal, putem primi informații într-un stadiu atât de timpuriu încât să avem posibilitatea de a lua contramăsuri adecvate înainte ca populația sau mediul să fie afectate.

# Demararea mecanismului de soluționare a reclamațiilor

02

- 5 - Grupul de persoane afectate și conținutul reclamației
- 5 - Accesibilitatea prin diverse canale
- 7 - Limba procedurii
- 7 - Confidențialitatea identității

# Demararea mecanismului de soluționare a reclamațiilor

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor acoperă următoarele domenii pentru încălcări ale prevederilor legale și reclamații din cadrul lanțului nostru de aprovizionare prin furnizori direcți sau indirecti:

- Încălcări ale drepturilor omului și abuzuri rezultate din încălcări ale acordurilor internaționale, cum ar fi
  - Declarația internațională a drepturilor omului (Declarația universală a drepturilor omului a Organizației Națiunilor Unite și cele două convenții ale sale) 1948
  - Declarația Organizației Internaționale a Muncii (OIM) privind principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă (1998)
  - Principiile directoare ale Organizației Națiunilor Unite (ONU) privind afacerile și drepturile omului (2011)
  - Liniile directoare ale Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) pentru întreprinderi multinaționale (ediția 2011)
  - Principiile ONU de abilitare a femeilor (2010)
- Încălcări ale normelor de protecție a mediului și abuzuri rezultate din încălcări ale acordurilor internaționale, cum ar fi
  - Ghidul OCDE pentru lanțuri responsabile de aprovizionare cu minerale din zonele afectate de conflict și cu risc ridicat de conflict (ediția 2016)
  - CEO Water Mandate inițiat de ONU
  - Convenția de la Minamata privind mercurul din 10 octombrie 2013 (Convenția de la Minamata)

- Încălcări ale prevederilor legale și reclamații care rezultă din încălcarea regulilor interne sau specifice industriei, cum ar fi
  - Codul de conduită al furnizorului
  - Principii directoare ale industriei auto (2017)
- Încălcări ale prevederilor legale și abuzuri care rezultă din încălcări ale legislației actuale, cum ar fi Legea germană privind obligațiile de verificare a lanțului de aprovizionare (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

## Grupul de persoane afectate și conținutul reclamației

1. **Grup de persoane**  
În principiu, orice persoană poate depune o reclamație cu privire la posibile încălcări ale prevederilor legale și nemulțumiri din cadrul lanțului nostru de aprovizionare care afectează furnizorii direcți sau indirecti prin canalele noastre de raportare corespunzătoare.
2. **Conținutul reclamației și descrierea faptelor**  
Următoarele informații sunt de natură a oferi susținere pentru investigații suplimentare și eficiență, dar nu sunt obligatorii:
  - **Unde** (de exemplu, numele furnizorului cu adresa)
  - **Când?** (de exemplu, data și ora la care a fost observată încălcarea sau abuzul)
  - **Cine și ce** (de exemplu, informații cât mai cuprinzătoare și detaliate posibil despre încălcare și nemulțumire, informații despre grupul de

persoane afectate, numărul de persoane afectate, gravitatea posibilei încălcări)

- **Cum** (de exemplu, documentare prin fotografii, videoclipuri, documente sau martori)
- **Așteptările și scopul reclamației** (de exemplu, ce măsuri preventive sau de remediere sunt așteptate, care este scopul specific al reclamației?)

## Accesibilitatea prindiverse canale de raportare

Pentru a ne asigura că încălcările drepturilor omului sau riscurile de mediu pot fi raportate de-a lungul întregului lanț de aprovizionare, oferim următoarele canale de reclamații:

1. **Aplicația Worker's Voices ("RBA Voices") sau accesul printr-un cod QR**  
Codul QR de mai jos îl direcționează pe reclamant către aplicația noastră mobilă (aplicația), care poate fi descărcată și prin care reclamantul poate obține în orice moment o imagine de ansamblu completă a reclamației depuse. Reclamația este întotdeauna accesibilă prin intermediul aplicației și reflectă actualizări în timp real. Odată instalată aplicația, utilizați pictograma „Feedback” pentru a trimite reclamația.

Aplicația noastră oferă mai multe informații și videoclipuri cu privire la procedura de reclamații.



2. Pagina principală și formularul web

Reclamația poate fi depusă și prin intermediul formularului web de pe site-ul companiei noastre. Pentru a asigura comunicarea, reclamantul primește un număr de înregistrare, în scop de trasabilitate, pe care îl poate accesa în orice moment pentru a verifica stadiul reclamației depuse.

Pagina noastră principală și formularul web oferă informații suplimentare și videoclipuri cu privire la procedura de reclamație.

[Demararea mecanismului extern de soluționare a reclamațiilor](#)



3. Accesați datele prin telefon și linia de asistență telefonică:

Țară	Tip	Număr de telefon
China	Național	4001200796
Germania	Gratuit	08001808120
Japonia	Gratuit	8009196565
Coreea de Sud	Gratuit	3084910156
Malaezia	Gratuit	1800812709
Mexic	Gratuit	8001122677
Nepal	Gratuit	8000010153
Filipine	Gratuit	180013220558
Taiwan	Gratuit	801128131
Thailanda	Gratuit	1800019075
Thailanda	Gratuit	1800019083
Turcia	Gratuit	8006212363
Statele Unite ale Americii	Gratuit	18882053318
Vietnam	Local	2844581378

4. Adresa poștală

"Department for Sustainability in the Supply Chain"  
(„Departamentul pentru durabilitate în lanțul de aprovizionare”)  
c/o Ford Werke GmbH  
Henry-Ford-Strasse 1  
50735 Koln  
Koln, Germania

5. Opțiuni alternative

Ford se străduiește să mențină barierele de acces cât mai scăzute posibil pentru a asigura accesul facil la procedura noastră de reclamații pentru grupurile deosebit de vulnerabile, cum ar fi copiii sau persoanele care nu au beneficiat de educație școlară. Prin urmare, Ford analizează în mod regulat dacă canalele existente ale procedurii noastre de reclamații sunt suficiente și/sau pot fi îmbunătățite, de ex. prin îmbunătățirea aplicației, limbaje procedurale suplimentare etc.

Pe lângă canalele menționate mai sus, indicăm opțiuni alternative care pot fi folosite pentru a depune sau a urmări o reclamație:

- Reclamantul poate împrumuta un telefon mobil, laptop sau tabletă pentru a accesa RBA Voices, atâta timp cât notează sau își amintește detaliile de conectare, poate accesa aplicația de pe orice telefon sau laptop/tabletă;
- Organizațiile locale ale societății civile și alte părți interesate au, de asemenea, opțiunea de a trimite feedback în numele unei alte persoane prin intermediul formularului nostru web public, cu condiția să identifice unitatea specifică în formular și să aibă dovezi că această facilitare se află în lanțul nostru de aprovizionare;
- Reprezentanții angajaților pot trimite, de asemenea, feedback în numele unei alte persoane dacă identifică unitatea specifică în formular și au dovezi că această unitate se află în lanțul nostru de aprovizionare.

## Limba procesului de soluționare a reclamațiilor

Limba de lucru a mecanismului de soluționare a reclamațiilor este, în general, germană și engleză, care este folosită în principal de „Echipa de sustenabilitate a lanțului de aprovizionare” (“Supply Chain Sustainability Team”) (în continuare: „Echipa SCS”). Ford se străduiește să comunice în limba reclamantului, la cerere, iar în aplicația Worker's Voices sau în formularul web este disponibil un instrument de traducere într-o varietate de limbi diferite.

## Confidențialitatea identității

Reclamația depusă este procesată doar de către „Echipa SCS” specializată și centralizată. Doar acest departament poate vizualiza și procesa reclamația și poate comunica cu reclamantul. Angajații cărora li se încredințează reclamațiile sunt special instruiți pentru a se asigura că informațiile transmise sunt tratate în mod confidențial față de departamentele interne sau contactele externe. Acest lucru se aplică în special datelor cu caracter personal.

Ne angajăm să protejăm confidențialitatea identității reclamantului și să asigurăm o protecție eficientă împotriva dezavantajelor sau pedepselor ca urmare a reclamației, respectând în același timp toate legile și reglementările locale aplicabile, inclusiv cerințele statutare sau

de reglementare privind divulgarea (de exemplu, solicitări de informații din partea autorităților competente) și legile și reglementările privind confidențialitatea datelor.

Toate reclamațiile depuse, anonime sau nu, vor fi procesate conform următoarei proceduri.

# Derularea mecanismului de soluționare a reclamațiilor

03

9 - Prezentarea generală și durata etapelor individuale ale procesului  
10 - Confirmarea primirii, documentarea și clarificarea faptelor  
10 - Măsurile de investigare și educație, implementare

11 - Încheierea procedurii de reclamații  
11 - Comunicarea cu reclamantul/avertizorul de integritate

# Derularea mecanismului de soluționare a reclamațiilor

## Prezentarea generală și durata etapelor individuale ale procesului

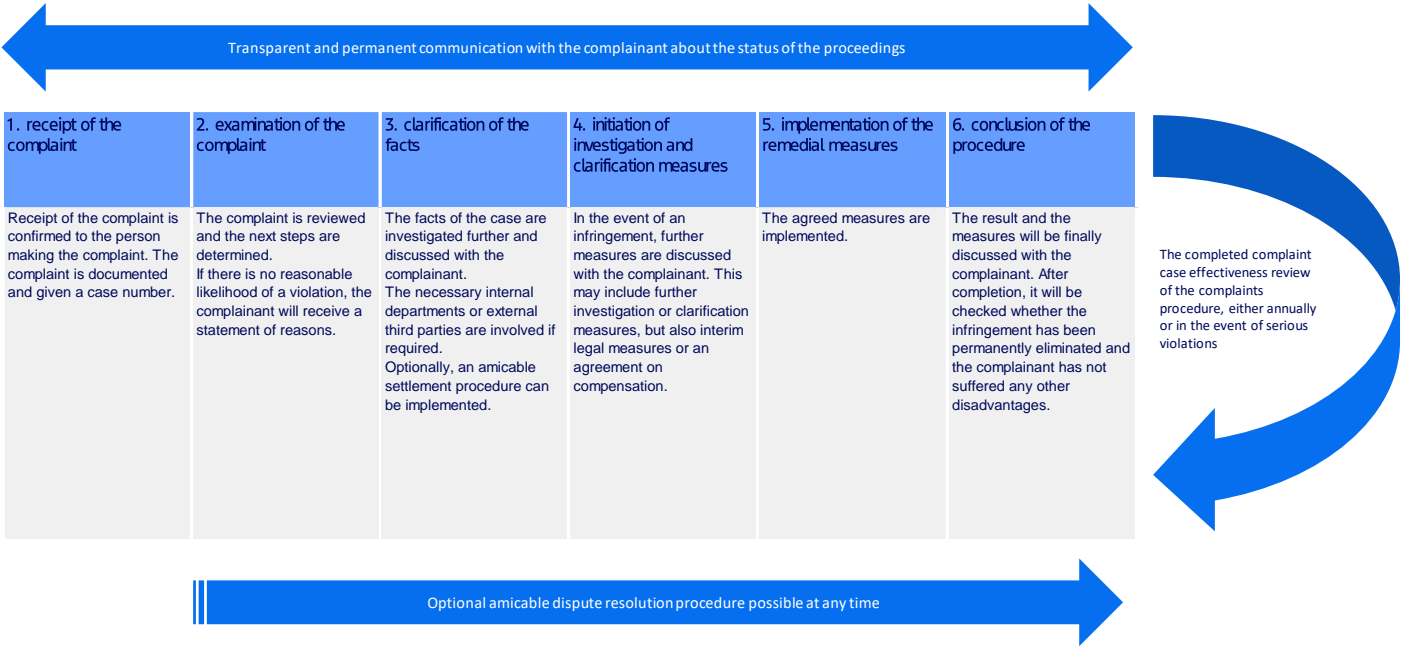
A. Procesul mecanismului de soluționare a reclamațiilor este prezentat mai jos, incluzând detalii despre fiecare pas:

Durata mecanismului de soluționare a reclamațiilor depinde de diverși factori, cum ar fi tipul și domeniul de aplicare al informațiilor furnizate de reclamant, numărul de persoane sau furnizori afectați, nivelul de detaliere al încălcării și al reclamațiilor etc.

În general, încercăm să respectăm următoarele limite de timp:

- **Etapa a 2-a a procesului:** Confirmarea către reclamant a primirii reclamației în termen de 24 de ore sau o zi lucrătoare (de luni până vineri).

- **Etapa a 3-a a procesului:** Clasificare și expediere în 7 zile lucrătoare.
- **Etapa a 4-a și următoarele ale procesului:** Limitele de timp pentru investigație variază, iar reclamațiile sunt actualizate periodic.



## Confirmarea primirii, documentarea și clarificarea faptelor (Etapele 1-3)

De îndată ce reclamantul a depus o reclamație prin canalele noastre de raportare (cod QR, formular de pe site-ul web sau telefon), acesta va primi o confirmare de primire, inclusiv un număr de înregistrare pentru trasabilitate. Pe lângă confirmarea de primire, reclamantul primește informații suplimentare despre următorii pași, calendarul procesului și drepturile sale și măsurile de protecție împotriva represaliilor ca urmare a dezvăluirii făcute cu bună-credință privind încălcarea politicii sau a legii.

Când folosește formularul de pe site-ul web, reclamantul trebuie să-și amintească detaliile de conectare pentru a asigura o comunicare ulterioară. Toate reclamațiile depuse vor fi procesate anonim și cu atenția cuvenită.

„Echipa noastră SCS” efectuează o examinare inițială a reclamației. Aceasta include o verificare a plauzibilității detaliilor reclamației și a validității faptelor prezentate.

Scopul acestei analize este de a determina dacă există o probabilitate suficientă de încălcare a legii sau de malpraxis în cadrul lanțului nostru de aprovizionare la furnizorii noștri direcți sau indirecti. Pentru aprecierea finală dacă există o suspiciune de încălcare a legii sau a unor poziții juridice protejate, poate fi necesar să fie obținute informații suplimentare și/sau să aibă loc o consultare cu reclamantul pentru a înțelege pe deplin faptele.

Dacă este necesar, reclamantul va fi informat cu privire la stadiul procedurii și va fi notificat cu privire la pașii următori. Reclamantul poate accesa oricând la reclamația sa, statusul acesteia, detaliile privind limitele de timp și alte date ale cazului, folosind numărul de înregistrare sau prin intermediul aplicației. Faptele cazului sunt discutate cu reclamantul (dacă cererea nu a fost făcută în mod anonim) pentru a obține o mai bună înțelegere a faptelor cazului și pentru a insufla încredere în procesul de soluționare a reclamațiilor.

Dacă există indicații adecvate, „Echipa SCS” poate oferi reclamantului o procedură de soluționare pe cale amiabilă. Scopul acestei proceduri este de a conduce părțile implicate la o soluție de comun acord cu ajutorul unui terț neutru (de exemplu, procedura de mediere). În plus, se poate obține o reducere a costurilor pentru părțile implicate înainte de a fi inițiate investigații mai ample pe parcursul procedurii ulterioare.

## Măsurile de investigație și educaționale, implementare (Etapele 4-5)

Dacă se stabilește o probabilitate suficientă de încălcare a legii sau a pozițiilor juridice protejate, „Echipa SCS” examinează ce măsuri de urmărire sunt necesare. Aceasta include măsuri suplimentare de clarificare și investigație, astfel încât faptele cazului și încălcarea să poată fi pe deplin definite.

Prelucrarea și coordonarea acestor pași este realizată exclusiv de „Echipa SCS”, care este formată din angajați calificați și cu

experiență, care inițiază pașii suplimentari în mod independent și cu respectarea confidențialității. Aceștia sunt autorizați să efectueze investigații aprofundate și să transmită reclamația altor departamente sau să le implice pe acestea, cum ar fi departamentul juridic, departamentul de achiziții sau terți independenți. Pot fi luate în considerare și eventuale măsuri provizorii sau acțiuni inițiale în justiție.

Odată ce reclamația a fost evaluată și clasificată corect, echipa începe să lucreze la procesul de remediere. Durata procesului de remediere variază de la caz la caz, deoarece toate părțile trebuie să fie implicate pentru a înțelege cazul, a pune capăt încălcării sau reclamației și a lucra la o soluție pe termen lung pentru a evita probleme similare în viitor. Dacă reclamantul nu este de acord cu progresul comunicat, există întotdeauna posibilitatea unei „escaladări”. În acest caz, un terț independent este chemat să medieze și, eventual, să implice alte grupuri de interese. Terțul este Responsible Business Alliance (RBA) (Alianța pentru afaceri responsabile), care este cea mai mare asociație de companii din lume dedicată responsabilității sociale corporative în lanțurile globale de aprovizionare ([Responsible Business Alliance](#)) de la înființarea sa în 2004.

Măsurile de remediere planificate sunt discutate cu reclamantul și, dacă este necesar, se ajunge la un acord privind compensațiile. Măsurile sunt apoi implementate.

## Încheierea procedurii privind mecanismul de soluționare a reclamațiilor (Etapa a 6-a)

Dacă nu există o probabilitate suficientă privind încălcarea legii sau administrarea defectuoasă, procedura de reclamație poate fi întreruptă în etapele anterioare ale procesului. Reclamantul va fi informat despre acest lucru după discuție. De asemenea, vor fi precizate și explicate motivele întreruperii. Procedura poate fi, de asemenea, întreruptă dacă nu este posibil să se clarifice suficient faptele cazului sau ca acestea să fie discutate cu reclamantul din motive practice (de exemplu, lipsa disponibilității) sau motive de fond (de exemplu, clarificare insuficientă a înțelegerii sau a probelor).

Dacă măsurile ulterioare relevă o probabilitate suficientă privind încălcarea legii sau un abuz, „Echipa SCS” pregătește măsuri adecvate și decizii corporative care sunt rezonabile și corespunzătoare pentru a pune capăt imediat încălcării legii sau a abuzului identificat și pentru a exclude o nouă încălcare a legii în viitor.

Odată ce toate măsurile de urmărire au fost implementate și finalizate, reclamația este arhivată. Un rezumat care include rezultatul este comunicat reclamantului. Reclamantului i se

solicită feedback și are posibilitatea de a escalada cazul în continuare.

Pentru a îmbunătăți procesul intern de analiză a riscurilor și potențialele inițiative ad-hoc, cunoștințele acumulate sunt utilizate pentru a revizui și, dacă este necesar, a ajusta procesele și procedurile interne.

## Comunicarea cu reclamantul/avertizorul de integritate

În toate etapele procedurii, Ford încearcă să asigure o comunicare transparentă și permanentă cu reclamantul. Reclamantul trebuie să fie informat în orice moment despre etapele procedurale și să poată urmări progresul.

# Principiile generale ale mecanismului de soluționare a reclamațiilor

04

13 - Protejarea reclamantului împotriva discriminării

13 - Principii procedurale de bază

# Principiile generale ale mecanismului de soluționare a reclamațiilor

## Protejarea reclamantului împotriva discriminării

Ne asigurăm, printr-o pregătire adecvată a angajaților noștri, că aceștia sunt făcuți conștienți să intervină activ chiar și la cel mai mic semn de posibilă discriminare sau alte represalii împotriva reclamantului. În sfera posibilităților de care dispune compania, vom propune măsuri pentru a proteja reclamantul de dezavantaje sau pedepse în cel mai bun mod posibil.

În plus, reclamantul poate escala cazul în orice moment, chiar și după ce procedura de reclamație s-a încheiat și a fost închisă, dacă, de exemplu, se confruntă cu măsuri de represalii ca urmare a reclamației depuse.

Nu tolerăm în mod expres nicio măsură de răzbunare sau intimidare și discriminare împotriva reclamantului.

## Principii procedurale de bază

### Procedura corectă și principiul proporționalității

Procedura de reclamații, măsurile de investigație și măsurile preventive sau reparatorii care urmează a fi implementate ca urmare a unor eventuale încălcări legale sunt conforme cu legile aplicabile. Investigațiile se desfășoară pe o bază neutră și sunt luate în considerare doar informațiile utilizabile din punct de vedere legal.

Toate etapele procesului și măsurile pentru determinarea faptelor sunt supuse principiului oportunității și eficacității. Aceasta înseamnă că măsurile trebuie să fie corespunzătoare, necesare și adecvate pentru a îndeplini în mod eficient scopul urmărit.

### Ofițer de reclamații

Ford a înființat o „Echipă SCS” centralizată pentru a asigura o procedură eficientă de reclamații. Angajații sunt instruiți și au calificări de specialitate. Ei își îndeplinesc sarcinile cu nivelul corespunzător de independență și imparțialitate, nu sunt obligați să respecte instrucțiuni și sunt obligați să păstreze confidențialitatea.

Dacă aveți întrebări suplimentare, vă rugăm să nu ezitați să ne contactați.

Adresa poștală:  
„Supply Chain Sustainability” („Sustenabilitatea lanțului de aprovizionare”)  
c/o Ford Werke GmbH  
Henry-Ford-Strasse 1  
50735 Köln  
Köln, Germania

Evaluare anuală și/sau ad-hoc a procedurii de reclamații

Procedura noastră de reclamații, inclusiv această documentație procedurală, face obiectul unei evaluări privind eficiența cel puțin o dată pe an. De asemenea, ne evaluăm procesele pe bază ad-hoc pentru fiecare procedură de reclamație efectuată, de exemplu:

- **Legitimare și accesibilitate:** Sunt responsabilitățile clar reglementate și canalele de acces suficiente ori sunt necesare ajustări?
- **Previzibilitate și echilibru:** Este în continuare corect intervalul de timp specificat pentru etapele individuale ale procesului? Sunt disponibile suficiente informații pentru grupurile țintă potențiale?
- **Transparență:** Există o comunicare transparentă cu avertizorul de integritate cu feedback continuu?
- **Compatibil cu drepturi și dialog:** Sunt măsurile de remediere implementate în conformitate cu standardele privind drepturile omului? Există o comunicare adecvată cu reclamantul, chiar și după finalizarea procedurii?

### Reglementări privind protecția datelor

Acest proces de documentare și gestionare a reclamației urmează prevederile stipulate în Regulamentul general privind protecția datelor, inclusiv colectarea, utilizarea și dezvăluirea datelor cu caracter personal prin și în legătură cu sistemul de raportare online a reclamațiilor.

Pentru mai multe detalii, vă rugăm să accesați acest link: [Privire generală asupra protecției datelor și informațiilor juridice \(ford.de\)](https://ford.de/legal/privacy) ([Overview of data protection & legal information \(ford.de\)](https://ford.de/legal/privacy))

**Secretele comerciale**

Secretele comerciale și de afaceri ale Ford, în special documentele și informațiile care fac obiectul confidențialității, vor fi protejate în mod adecvat, indiferent de cerințele acestui mecanism de soluționare a reclamațiilor.

**Temeiul juridic al mecanismului de soluționare a reclamațiilor, costuri**

Procedura de reclamații descrisă aici este valabilă pentru reclamațiile făcute în temeiul legii privind obligațiile corporative de verificare (due diligence) a lanțului de aprovizionare și îndeplinește cerințele legii privind protecția avertizorilor de integritate.

Ford are, de asemenea, alte proceduri de reclamație, cum ar fi denunțarea. În cazul în care sunt raportate reclamații care nu sunt destinate acestei proceduri, „departamentul” nostru se asigură că aceste reclamații sunt transmise către departamentele relevante.

Reclamantul nu va suporta niciun cost pentru utilizarea mecanismului de soluționare a reclamațiilor. Cu toate acestea, Ford nu își va asuma costurile suportate de reclamant pe parcursul mecanismului de soluționare a reclamațiilor, cum ar fi cheltuielile de călătorie sau taxele legale.

