

Şikayet mekanizması prosedürü



Ford Ŗikayet mekanizmasına giriŖ

Ford'dan şikayet mekanizmasına giriş

Ford Motor Company, herkesin özgürce hareket edebileceği ve hayallerini gerçekleştirebileceği daha iyi bir dünya inşa etmeye kararlıdır. Ulaşım erişimi iyileştirmek, çevremizi korumak, bizi çevreleyen toplumların sağlık ve refahını teşvik etmek ve orada yaşayan insanların haklarına saygı göstermek için çalışıyoruz. Olumlu sonuçlar elde etme ve insan haklarına saygı gösterme taahhüdümüz, "İnsan haklarını ve çevreyi korumaya kararlıyız" politikamızda ve attığımız her adımda yer almaktadır. Birleşmiş Milletler (BM) İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkelerine ve yürürlükteki tüm tedarik zinciri uygunluk yasalarına saygı göstermeyi ve uygunluk süreçlerimizi buna göre düzenlemeyi taahhüt ediyoruz.

[İnsan haklarını ve çevreyi korumaya](#) kararlıyız. Kurumsal politikalarımız, Ford'un tedarikçileri ve iş ortakları da dahil olmak üzere insan hakları ve çevre ile ilgili işlerimizi nasıl yürüteceğimizi tanımlar. Bu doğrultuda, [Tedarikçi Davranış Kuralları](#) insan hakları, çevre, sorumlu malzeme kaynaklarının tedariki, sorumlu ve yasal iş uygulamaları ve bu ilkelerin uygulanmasıyla ilgili olarak tedarikçi ilişkilerine yönelik gereksinimlerimizi ve beklentilerimizi belirler. Tedarikçilerimizin açıkça tüm geçerli Ford politikalarını takip etmelerini, tüm geçerli yasalara ve düzenlemelere uymalarını veya bunları aşmalarını ve bunları kendi tedarik zincirlerine ve kendi tedarikçilerine dahil etmelerini açıkça talep ediyoruz.

Aşağıda açıklanan şikayet prosedürü, Birleşmiş Milletler (BM) İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri, diğer ilgili yasalar ve kılavuz ilkeler ile bu temelde oluşturulan kurumsal değerlerimizin desteklenmesi ve korunması için vazgeçilmez bir yapı taşıdır. Şikayet prosedürü, olası hak ihlallerini ve mağduriyetleri ortaya çıkarmamız, araştırmamız ve bunları telafi etmek için derhal uygun önlemleri almamız için önemli bir erken uyarı sistemi işlevi görmektedir. Tercihen, insanlar veya çevre zarar görmeden önce uygun karşı önlemleri alabileceğimiz kadar erken bir aşamada bilgi alırız.

Şikayet mekanizmasının başlatılması

02

- 5 - Etkilenen kişi grubu ve şikayetin içeriği
- 5 - Çeşitli medya aracılığıyla erişilebilirlik
- 7 - İşlemlerin yürütüldüğü dil
- 7 - Kimlik gizliliği

Şikayet mekanizmasının başlatılması

Şikayet mekanizması, doğrudan veya dolaylı tedarikçilerimizin tedarik zinciri içindeki yasal ihlaller ve şikayetlerle ilgili aşağıdaki alanları kapsar:

- Uluslararası anlaşmaların ihlalinden kaynaklanan insan hakları ihlalleri ve istismarları, örneğin:
 - Uluslararası İnsan Hakları Beyannamesi (Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve iki Sözleşmesi) 1948
 - Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi (1998)
 - Birleşmiş Milletler (BM) İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri (2011)
 - Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) Çok Uluslu Şirketler için Kılavuz İlkeler (2011 Baskısı)
 - BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (2010)
- Uluslararası anlaşmaların ihlalinden kaynaklanan çevre ihlalleri ve suistimalleri, örneğin:
 - Çatışmadan Etkilenen ve Yüksek Riskli Bölgelerden Gelen Minerallerin Sorumlu Tedarik Zincirleri için OECD Kılavuzu (2016 Baskısı)

- BM CEO Su Yetkileri
- Cıvaya ilişkin 10 Ekim 2013 tarihli Minamata Sözleşmesi (Minamata Sözleşmesi)
- Aşağıdakiler gibi şirket içi veya sektöre özgü kılavuzların ihlalinden kaynaklanan yasal ihlaller ve şikayetler
 - Tedarikçi Davranış Kuralları
 - Otomotiv Sektörü Kılavuz İlkeleri (2017)
- Alman Tedarik Zinciri Durum Tespiti Yasası (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - LkSG) gibi mevcut mevzuat ihlallerinden kaynaklanan yasal ihlaller ve suistimaller

Etkilenen kişi grubu ve şikayetin içeriği

- Kişilerden oluşan grup**
Prensip olarak, herhangi bir kişi, ilgili raporlama kanallarımız aracılığıyla doğrudan veya dolaylı tedarikçileri etkileyen tedarik zincirimizdeki olası yasal ihlaller ve şikayetler hakkında şikayette bulunabilir.
- Şikayetin içeriği ve olayların açıklaması**
Aşağıdaki bilgiler, daha fazla araştırma ve verimlilik için destek sağlar, ancak zorunlu değildir:
 - **Nerede** (örn. tedarikçinin adı ve adresi)
 - **Ne zaman?** (örneğin, ihlal veya istismarın gözlemlendiği tarih ve saat)
 - **Kim ve ne** (örneğin, ihlal ve şikayet hakkında mümkün olduğunca kapsamlı ve ayrıntılı bilgi,

etkilenen kişi grubu hakkında bilgi, etkilenen kişi sayısı, olası ihlalin ciddiyeti)

- **Nasıl** (örneğin fotoğraflar, videolar, belgeler veya tanıklar aracılığıyla belgeleme)
- **Beklentiler ve şikayetin amacı** (örneğin, hangi önleyici veya düzeltici önlemlerin beklenildiği, şikayetin belirli amacı nedir?)

Çeşitli raporlama kanalları aracılığıyla erişilebilirlik

İnsan hakları ihlallerinin veya çevresel risklerin tüm tedarik zinciri boyunca rapor edilebilmesini sağlamak için aşağıdaki şikayet kanallarını sunuyoruz:

- Worker's Voices uygulaması ("RBA Voices") veya QR kodu aracılığıyla erişim**
Aşağıdaki QR kodu, şikayet sahibini indirilebilen ve şikayet sahibinin herhangi bir zamanda gönderilen şikayetin tam bir özetini alabileceği mobil uygulamamıza (app) yönlendirir. Şikayete uygulama üzerinden her zaman erişilebilir ve gerçek zamanlı güncellemeleri yansıtır. Yüklendikten sonra, şikayetinizi göndermek için "Geri Bildirim" simgesini kullanın.

Uygulamamız, şikayet prosedürü hakkında daha fazla bilgi ve video sunmaktadır.



2. Ana sayfa ve web formu

Şikayet, şirketimizin web sitesindeki web formu aracılığıyla da iletebilir. İletişimi sağlamak için, şikayet sahibine izlenebilirlik amacıyla bir vaka numarası verilir ve şikayet sahibinin bu numaraya istediği zaman erişerek gönderdiği şikayetin durumunu görebilir.

Ana sayfamız ve web formumuz şikayet prosedürü hakkında daha fazla bilgi ve video sunmaktadır.

[Kurum Dışı Şikayet Mekanizmasını Başlatın](#) 

3. Telefon ve yardım hattı aracılığıyla verilere erişin:

Ford, ülkeye özel çeşitli telefon numaraları sunmaktadır:

Ülke	Tür	Telefon Numarası
Çin	Ulusal	4001200796
Almanya	Great Free	08001808120
Japonya	Great Free	8009196565
Güney Kore	Great Free	3084910156
Malezya	Great Free	1800812709
Meksika	Great Free	8001122677
Nepal	Great Free	8000010153
Filipinler	Great Free	180013220558
Tayvan	Great Free	801128131
Tayland	Great Free	1800019075
Tayland	Great Free	1800019083
Türkiye	Great Free	8006212363
Amerika Birleşik Devletleri	Great Free	18882053318
Vietnam	Yerel	2844581378

4. Posta adresi

"Tedarik Zincirinde Sürdürülebilirlik Departmanı"
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Köln
Köln, Almanya

5. Alternatif seçenekler

Ford, özellikle çocuklar veya okuma yazma bilmeyen kişiler gibi savunmasız gruplar için şikayet prosedürüne kolay erişim sağlamak için erişim engellerini mümkün olduğunca düşük tutmaya çalışmaktadır. Bu nedenle Ford, mevcut şikayet prosedürü kanallarının yeterli olup olmadığını ve/veya geliştirilebileceğini düzenli olarak gözden geçirir, örneğin uygulamanın iyileştirilmesi, ek prosedür dilleri gibi.

Yukarıda belirtilen kanalların yanı sıra, bir şikayeti göndermek veya takip etmek için kullanılabilecek alternatif seçenekleri de belirtiyoruz:

- Şikayetçi, RBA Voices'a erişmek için bir cep telefonu, dizüstü bilgisayar veya tablet ödünç

alabilir, giriş bilgilerini not ettiği veya hatırladığı sürece herhangi bir telefondan veya dizüstü bilgisayardan/tabletten erişebilir;

- Yerel sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlar da, formda belirli bir tesisi belirtmeleri ve bu tesisin tedarik zincirimizde yer aldığına dair kanıt sunmaları koşuluyla, kamuya açık web formumuz aracılığıyla başka bir kişi adına geri bildirimde bulunma seçeneğine sahiptir;
- Çalışan temsilcileri, formda söz konusu tesisi belirtmeleri ve bu tesisin tedarik zincirimizde yer aldığına dair kanıt sunmaları halinde başka bir kişi adına da geri bildirimde bulunabilirler.

Şikayet sürecinin dili

Şikayet mekanizmasının çalışma dili genellikle Almanca ve İngilizcedir ve bu dil öncelikle "Tedarik Zinciri Sürdürülebilirlik Ekibi" (bundan böyle "SCS Ekibi" olarak anılacaktır) tarafından kullanılmaktadır. Ford, talep üzerine şikayet sahibinin dilinde iletişim kurmaya çalışmaktadır ve Worker's Voices Uygulamasında veya web formunda çeşitli farklı dillerde bir çeviri aracı mevcuttur.

Kimlik gizliliği

Gönderilen şikayet yalnızca uzmanlaşmış ve merkezi "SCS Ekibi" tarafından işleme alınır. Yalnızca bu departman şikayeti görüntüleyebilir, işleme koyabilir ve şikayetçi ile iletişim kurabilir. Şikayetlerle görevlendirilen çalışanlar, sunulan bilgilerin dahili departmanlara veya harici irtibatlarla karşı gizli tutulmasını sağlamak üzere özel olarak eğitilmiştir. Bu özellikle kişisel veriler için geçerlidir.

Yasal veya düzenleyici ifşa gereklilikleri (örneğin, yetkili makamların bilgi talepleri) ve veri gizliliği yasa ve yönetmelikleri dahil olmak üzere yürürlükteki tüm yerel yasa ve yönetmeliklere saygı gösterirken, şikayetçinin kimliğinin gizliliğini korumaya ve şikayetin bir sonucu olarak dezavantaj veya cezaya karşı etkili koruma sağlamaya kararlıyız.

İsimsiz olsun ya da olmasın, iletilen tüm şikayetler aşağıdaki prosedüre göre işleme alınacaktır.

Şikayet mekanizması sürecinin seyri

03

9 - Münferit süreç adımlarına genel bakış ve süreleri

10 - Alındı teyidi, belgelendirme ve gerçeklerin açıklığa kavuşturulması

10 - Soruşturma ve eğitim önlemleri, uygulama

11 - Şikayet prosedürünün sonuçlandırılması

11 - Şikayetçi/ihbarcı ile iletişim

Şikayet mekanizması sürecinin seyri

Münferit süreç adımlarına genel bakış ve süreleri

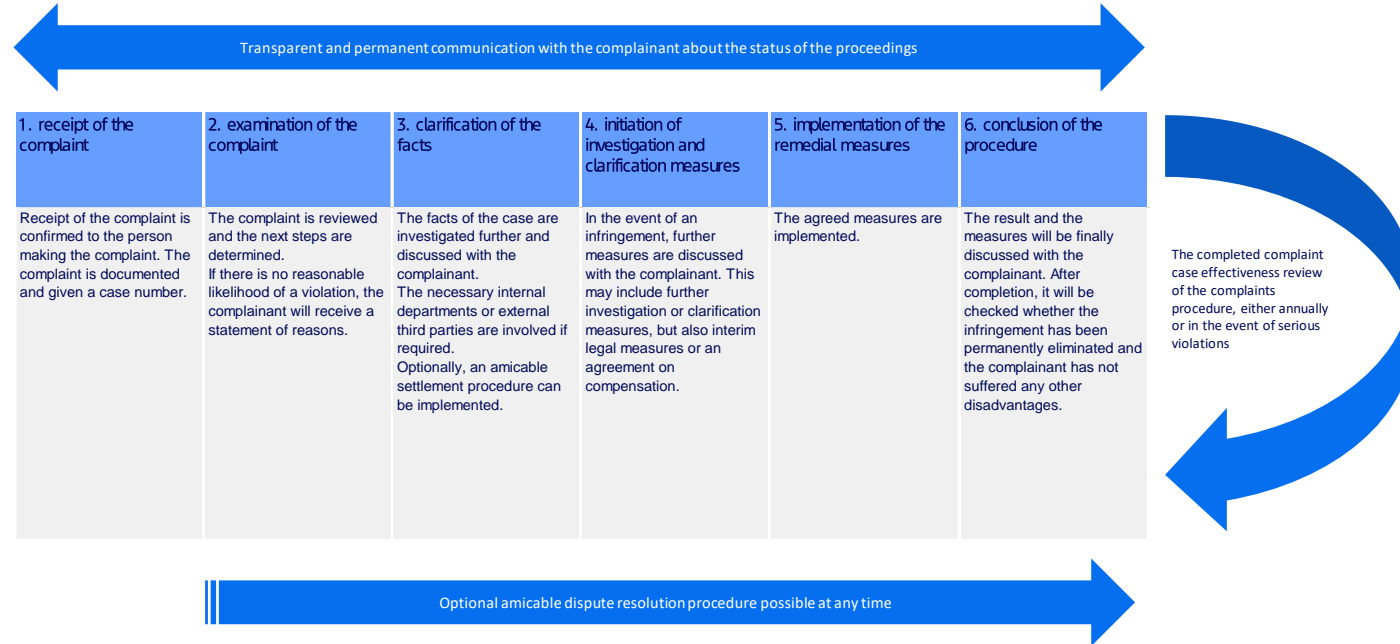
A. Şikayet mekanizması süreci, her bir adımla ilgili ayrıntılar da dahil olmak üzere aşağıda gösterilmektedir:

Şikayet mekanizmasının süresi, şikayetçi tarafından sağlanan bilgilerin türü ve kapsamı, etkilenen kişi veya tedarikçi sayısı, ihlalin ve şikayetlerin ayrıntı düzeyi vb. gibi çeşitli faktörlere bağlıdır.

Mümkün mertebe aşağıdaki sürelerle uymaya çalışırız:

- **Süreç Adım 2:** Şikayet sahibine 24 saat veya bir iş günü (Pazartesi'den Cuma'ya) içinde alındığının teyit edilmesi.
- **Süreç Adım 3:** Sınıflandırma ve 7 iş günü içinde yönlendirme.

- **4. ve sonraki süreç adımları:** Soruşturma süreleri değişiklik göstermekte ve şikayetler düzenli olarak güncellenmektedir.



Makbuzun teyidi, belgelendirme ve gerçeklerin açıklığa kavuşturulması (Adım 1-3)

Şikayetçi, raporlama kanallarımız (QR kodu, web sitesi formu veya telefon) aracılığıyla bir şikayet gönderir göndermez, izlenebilirlik için bir vaka numarası da dahil olmak üzere bir alındı onayı alacaktır. Alındı bildirimine ek olarak, şikayet sahibine sonraki adımlar, sürecin zaman çizelgesi ve bir politika veya yasa ihlalini iyi niyetle bildirmeleri sonucunda misillemeye karşı hakları ve korunmaları hakkında ek bilgi verilir.

Web sitesi formunu kullanırken, şikayetçi daha fazla iletişim sağlamak için giriş bilgilerini hatırlamalıdır. Gönderilen tüm şikayetler isimsiz olarak ve gereken özen gösterilerek işleme alınacaktır.

"SCS Ekibimiz" şikayetin ilk incelemesini gerçekleştirir. Bu inceleme, şikayet detaylarının inandırıcılığının ve sunulan gerçeklerin geçerliliğinin kontrolünü içerir.

Bu incelemenin amacı, doğrudan veya dolaylı tedarikçilerimizdeki tedarik zincirimiz içinde bir yasa ihlali veya yanlış uygulama olasılığının yeterli olup olmadığını belirlemektir. Şüpheli bir yasa ihlali veya korunan yasal pozisyon olup olmadığının nihai değerlendirmesi için, gerçekleri tam olarak anlamak amacıyla daha fazla bilgi edinmek ve/veya şikayetçiye danışmak gerekebilir.

Gerekirse, şikayetçi prosedürün durumu hakkında bilgilendirilir ve sonraki adımlar hakkında bilgilendirilir. Şikayetçi, inceleme numarasını kullanarak veya uygulama aracılığıyla şikayetine, durumuna, zaman ayrıntılarına ve vakanın diğer ayrıntılarına istediği zaman erişebilir.

Vakanın gerçeklerini daha iyi anlamak ve şikayet sürecine güven aşlamak için vakanın gerçekleri şikayetçi ile tartışılır (talep anonim olarak yapılmadıysa).

Uygun göstergeler varsa, "SCS Ekibi" şikayetçiye dostane çözüm prosedürü önerebilir. Bu prosedürün amacı, tarafsız bir üçüncü tarafın yardımıyla (örneğin arabuluculuk prosedürü) ilgili tarafları karşılıklı olarak kabul edilebilir bir çözüme yönlendirmektir. Ayrıca, yargılamanın ilerleyen aşamalarında daha kapsamlı soruşturmalar başlatılmadan önce ilgili taraflar için maliyetler azaltılabilir.

Soruşturma ve eğitim önlemleri, uygulama (Adım 4-5)

Yasanın veya korunan yasal pozisyonların ihlal edildiğine dair yeterli bir olasılık tespit edilirse, "SCS Ekibi" hangi takip önlemlerinin gerekli olduğunu inceler. Bu, vakanın gerçeklerinin ve ihlalin tam olarak tanımlanabilmesi için daha fazla açıklama ve soruşturma önlemlerini içerir.

Bu adımların işlenmesi ve koordinasyonu sadece, bağımsız ve gizliliğe uygun olarak daha ileri adımları başlatan nitelikli ve deneyimli çalışanlardan oluşan "SCS Ekibi" tarafından gerçekleştirilir. Bu ekip, derinlemesine incelemeler yapma ve şikayeti hukuk departmanı, satın alma departmanı veya bağımsız üçüncü taraflar gibi diğer departmanlara iletme veya bu departmanları dahil etme yetkisine sahiptir. Olası geçici önlemler veya ilk yasal işlem de düşünülebilir.

Şikayet incelendikten ve doğru bir şekilde kategorize edildikten sonra, ekip iyileştirme süreci üzerinde çalışmaya başlar. Düzeltme sürecinin süresi vakadan vakaya değişir, çünkü vakayı anlamak, ihlali veya şikayeti sona erdirmek ve gelecekte benzer sorunları önlemek için uzun vadeli bir çözüm üzerinde çalışmak için tüm tarafların dahil olması gerekir. Şikayetçi iletilen ilerlemeyi kabul etmezse, her zaman "üst merciye taşıma" olasılığı vardır. Bu durumda, arabuluculuk yapması ve muhtemelen diğer çıkar gruplarını da dahil etmesi için bağımsız bir üçüncü taraf çağrılır. Üçüncü taraf, 2004 yılında kurulmasından bu yana küresel tedarik zincirlerinde kurumsal sosyal sorumluluğa adanmış dünyanın en büyük şirketler birliği ([Responsible Business Alliance](#)) olan Responsible Business Alliance'tır (RBA).

Planlanan iyileştirici tedbirler şikayetçi ile görüşülür ve gerekirse tazminat konusunda bir anlaşmaya varılır. Tedbirler daha sonra uygulanır.

Şikayet mekanizmasının tamamlanması (Adım 6)

Yasaların ihlali ya da kötü yönetim konusunda yeterli bir olasılık yoksa, şikayet prosedürü sürecin önceki aşamalarında durdurulabilir. Şikayet sahibi bu konuda görüşüldükten sonra bilgilendirilecektir. Durdurma nedenleri de belirtilecek ve açıklanacaktır. Pratik nedenlerle (örn. müsait olmama) veya maddi nedenlerle (örn. anlayış veya kanıtların yeterince açıklığa kavuşturulmaması) vakanın gerçeklerini yeterince açıklığa kavuşturmak veya bunları şikayetçi ile tartışmak mümkün değilse de süreç durdurulabilir.

Takip önlemleri bir yasa ihlali veya suistimal olasılığını ortaya çıkarırsa, "SCS Ekibi" tespit edilen yasa ihlali veya suistimali derhal sona erdirmek ve gelecekte yeni bir yasa ihlali dışlamak için makul ve uygun önlemler ve kurumsal kararlar hazırlar.

Tüm takip önlemleri uygulandıktan ve tamamlandıktan sonra şikayet arşivlenir. Sonucu içeren bir özet şikayet sahibine iletilir. Şikayet sahibinden geri bildirim istenir ve vakayı üst mercilere taşıma fırsatı verilir.

Dahili risk analizi sürecini ve potansiyel geçici girişimleri

iyileştirmek amacıyla, elde edilen bilgiler dahili süreçleri ve prosedürleri gözden geçirmek ve gerekirse ayarlamak için kullanılır.

Şikayetçi/ihbarcı ile iletişim

Ford, prosedürün tüm adımlarında şikayetçi ile şeffaf ve sürekli bir iletişim sağlamaya çalışır. Şikayetçi, prosedür adımları hakkında her zaman bilgilendirilmeli ve ilerlemeyi takip edebilmelidir.

Şikayet mekanizmasının genel ilkeleri

04

13 - Şikayetçinin ayrımcılığa karşı korunması
13 - Temel usul ilkeleri

Şikayet mekanizmasının genel ilkeleri

Şikayetçinin ayrımcılığa karşı korunması

Çalışanlarımıza uygun eğitimler vererek, şikayetçiye karşı olası ayrımcılık veya diğer misillemelerin en ufak bir işaretinde bile aktif olarak müdahale etme konusunda duyarlı olmalarını sağlarız. Şirketin elindeki imkanlar dahilinde, şikayet sahibini dezavantajlardan veya cezalardan mümkün olan en iyi şekilde korumak için önlemler önereceğiz.

Buna ek olarak, şikayetçi, şikayet prosedürü sona erdikten ve kapatıldıktan sonra bile, örneğin sunulan şikayetin bir sonucu olarak misilleme önlemleriyle karşı karşıya kalırsa, herhangi bir zamanda davayı üst merciye taşıyabilir.

Şikayetçiye karşı herhangi bir misilleme önlemi alınmasına veya gözdağı verilmesine ve ayrımcılık yapılmasına kesinlikle müsamaha göstermeyiz.

Temel usul ilkeleri

Adil prosedür ve orantılılık ilkesi

Şikayet prosedürü, soruşturma tedbirleri ve olası yasal ihlaller

sonucunda uygulanacak önleyici veya düzeltici tedbirler yürürlükteki yasalara uygundur. Soruşturmalar tarafsız bir temelde yürütülür ve sadece yasal olarak kullanılabilir bilgiler dikkate alınır.

Gerçeklerin tespitine yönelik tüm süreç adımları ve tedbirler uygunluk ve etkililik ilkesine tabidir. Bu, önlemlerin hedeflenen amacı etkili bir şekilde yerine getirmek için uygun, gerekli ve elverişli olması gerektiği anlamına gelir.

Şikayet Görevlisi

Ford, etkili bir şikayet prosedürü sağlamak için merkezi bir "SCS Ekibi" kurmuştur. Çalışanlar eğitilidir ve özel niteliklere sahiptir. Görevlerini uygun düzeyde bağımsızlık ve tarafsızlıkla yerine getirirler, talimatlara bağlı değildirler ve gizliliği korumakla yükümlüdürler.

Başka sorularınız varsa, lütfen bizimle iletişime geçmekten çekinmeyin.

Posta adresi:
"Tedarik Zinciri Sürdürülebilirliği"
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Köln
Köln, Almanya

Şikayet prosedürünün yıllık ve/veya geçici olarak gözden geçirilmesi

Bu prosedürel dokümantasyon da dahil olmak üzere şikayet prosedürümüz yılda en az bir kez etkinlik incelemesine tabi tutulur.

Ayrıca, yürütülen her bir şikayet prosedürü için süreçlerimizi geçici

olarak gözden geçiriyoruz, örn:

- Meşruiyet ve erişilebilirlik: Sorumluluklar açıkça düzenlenmiş mi ve erişim kanalları yeterli mi yoksa ayarlamalar gerekli mi?
- Öngörülebilirlik ve denge: Münferit süreç adımları için belirlenen zaman çerçevesi hala doğru mu? Potansiyel hedef gruplar için yeterli bilgi mevcut mu?
- Şeffaflık: İhbarcı ile sürekli geri bildirim içeren şeffaf bir iletişim var mı?
- Haklar ve diyalog ile uyumlu: Uygulanan düzeltici tedbirler insan hakları standartlarına uygun mu? Prosedür tamamlandıktan sonra bile şikayetçi ile yeterli iletişim var mı?

Veri koruma düzenlemeleri

Bu süreç dokümantasyonu ve şikayetin ele alınması, çevrimiçi şikayet raporlama sistemi aracılığıyla ve bununla bağlantılı olarak kişisel verilerin toplanması, kullanılması ve ifşa edilmesi de dahil olmak üzere Genel Veri Koruma Yönetmeliği kurallarına uygundur.

Daha fazla bilgi için lütfen bu bağlantıyı takip edin:

[Veri koruma ve yasal bilgilere genel bakış \(ford.de\)](https://ford.de)

Ticari sırlar

Ford'un ticari ve iş sırları, özellikle gizliliğe tabi belge ve bilgiler, bu şikayet mekanizmasının gerekliliklerine bakılmaksızın yeterince korunacaktır.

Şikayet mekanizmasının yasal dayanağı, masraflar

Burada açıklanan şikayet prosedürü, tedarik zincirlerinde kurumsal durum tespiti yasası çerçevesindeki şikayetleri kapsar ve Whistleblower Protection Act (İhbarcı Koruma Yasası) gerekliliklerini karşılar.

Ford'un ayrıca bilgi uçurma gibi başka şikayet prosedürleri de vardır.

Bu prosedüre yönelik olmayan şikayetlerin bildirilmesi durumunda, "departmanımız" bu şikayetlerin ilgili departmanlara iletilmesini sağlar.

Şikayetçi, şikayet mekanizmasından yararlandığı için herhangi bir maliyete maruz kalmayacaktır. Ancak Ford, şikayet mekanizması sırasında şikayetçi tarafından yapılan seyahat veya yasal ücretler gibi masrafları üstlenmeyecektir.

