



DKV MOBILITY GROUP

Procedură Reclamații

În conformitate cu legislația în vigoare

Status	Ianuarie 2024
Autorul documentului	Biroul de conformitate al grupului
Versiunea lingvistică	RO

DKV MOBILITY GROUP este conștient de responsabilitatea sa socială, etică și de mediu în cadrul companiei noastre. În consecință, am instituit o procedură eficientă de reclamații prin intermediul căreia pot fi raportate informații privind riscurile legate de drepturile omului și de mediu sau încălcări ale drepturilor omului și ale obligațiilor de mediu. Pentru a proteja confidențialitatea, procedura de reclamații poate fi utilizată și în mod anonim. Biroul de conformitate al Grupului DKV MOBILITY este responsabil pentru procedura de reclamații.

Cuprins

1	Introducere	3
2	Canale de raportare	3
3	Procedura de reclamații	4
3.1	Raportarea unei plângeri	4
3.2	Verificarea plângerii	4
3.3	Discutarea faptelor	4
3.4	Urmărirea punerii în aplicare	4
3.5	Oferirea de feedback	4
3.6	Soluționarea plângerii pe cale amiabilă	5
4	Confidențialitate și imparțialitate	5

1 Introducere

Se aplică tuturor persoanelor care doresc să atragă atenția asupra riscurilor legate de drepturile omului și de mediu și asupra încălcărilor obligațiilor privind drepturile omului și de mediu care au apărut sau ar putea apărea în activitatea noastră.

În plus față de canalele de raportare existente și testate, am creat un sistem de alertă, o platformă care poate fi utilizată pentru a furniza informații online. Informațiile sunt înregistrate în cadrul unui proces transparent care protejează în cel mai bun mod posibil interesele legitime ale tuturor părților implicate. Rapoartele sunt procesate, stocate și arhivate cu respectarea confidențialității necesare.

Sistemul de whistleblowing este menit să ofere cea mai mare protecție posibilă atât pentru denunțatori, cât și pentru cei afectați. Investigațiile sunt inițiate numai după o examinare preliminară atentă și dacă există indicii întemeiate ale unei infracțiuni. Investigațiile se desfășoară în mod confidențial. Informațiile sunt prelucrate în cadrul unui proces corect, rapid și confidențial. Investigațiile sunt coordonate de Biroul de conformitate al Grupului.

2 Canale de raportare

- Sistemul electronic de whistleblowing dkv-mobility.com/en/whistleblowing-system/



[Acasă](#) [Politica de confidențialitate](#) [Cutie poștală sigură](#) [FAQ](#) [Romanian](#)

Bine ați venit în sistemului de whistleblowing DKV Mobility

Prin intermediul acestui sistem, puteți raporta rapid și ușor indicații, observații, nemulțumiri, deficiențe de siguranță, pericole sau riscuri care pot afecta compania noastră sau bunăstarea angajaților și a terților. În acest caz, selectați butonul 'Raportați'.

De asemenea, puteți utiliza sistemul pentru a propune îmbunătățiri ale procedurilor și proceselor existente. În acest caz, selectați butonul 'Propuneți o îmbunătățire'.

Sistemul nu poate fi utilizat pentru acuzații false, iar raportarea de informații false cu bună știință este interzisă.

Pentru o comunicare ulterioară cu noi, vă rugăm să vă configurați o cutie poștală securizată prin care să ne puteți contacta. Acest lucru este important deoarece apar adesea întrebări în cursul procesării pe care le putem clarifica doar cu ajutorul dvs., iar acest lucru poate fi decisiv pentru procedura ulterioară. Vă încurajăm să vă menționați numele în raport. Cu toate acestea, vă respectăm decizia dacă nu doriți să ne spuneți numele și să rămâneți anonim.

Aviz: Vă aflați în sistemul de denunțare protejat, care este găzduit pe serverele securizate, externe ale EQS Group AG. Aceasta nu face parte din site-ul web sau din intranetul DKV Mobility.



Raportați



Propuneți o îmbunătățire

© EQS Group AG 2011-2023

- E-mail la: compliance@dkv-mobility.com
- prin telefon: +49 (0) 2102 5517 - 500

3 Procedura de reclamații

3.1 Raportarea unei plângeri

Reclamațiile pot fi raportate prin intermediul canalelor descrise la punctul 2. Persoana care face reclamația va primi o confirmare de primire în termen de 7 zile.

În cazul în care plângerile sunt depuse prin intermediul departamentelor interne ale DKV (de exemplu, superiorul ierarhic, comitetul de resurse umane), destinatarii respectivi sunt obligați să informeze Biroul de conformitate al grupului. Biroul de Conformitate al Grupului înregistrează ulterior plângerea în sistemul electronic de whistleblowing. Acest lucru asigură faptul că toate procesele sunt documentate într-un mod trasabil.

3.2 Verificarea plângerii

La începutul procedurii de reclamații, Biroul de conformitate al grupului verifică dacă reclamația se încadrează în domeniul de aplicare al reglementărilor legale. Dacă nu este cazul, persoana care a depus plângerea primește un feedback motivat.

3.3 Discutarea faptelor

Biroul de conformitate al grupului coordonează măsuri suplimentare pentru a clarifica faptele. Dacă nu este posibil să se verifice faptele respective din cauza lipsei de informații, Biroul de conformitate al grupului va contacta denunțatorul pentru a obține informații suplimentare.

Faptele cazului sunt apoi discutate cu denunțatorul pentru a înțelege cât mai bine plângerea. Pe această bază, se poate elabora ulterior o posibilă soluție. Ca parte a procesului de clarificare, se discută cu denunțatorul despre așteptările sale privind orice măsuri preventive sau de remediere.

Biroul de conformitate al grupului are dreptul de a implica în investigație și alte departamente interne, cu rol de sprijin și/sau de informare (de exemplu, auditul intern, resursele umane).

3.4 Urmărirea punerii în aplicare

Biroul de conformitate al grupului întocmește un raport final privind încheierea investigației, în care sunt prezentate faptele cazului și existența sau inexistența unei încălcări sau a unui risc. În cazul în care raportul final stabilește că a avut loc, are loc în prezent sau este iminentă o încălcare a drepturilor omului și/sau a obligațiilor de mediu, se inițiază sau se pun în aplicare măsuri de remediere.

Eficacitatea măsurilor corective este analizată și documentată de către Biroul de conformitate al grupului. Dacă este necesar, se fac ajustări ale măsurilor corective.

3.5 Oferirea de feedback

Denunțatorul va primi un feedback din partea Biroului de conformitate al grupului în termen de cel mult trei luni de la depunerea plângerii.

3.6 Soluționarea plângerii pe cale amiabilă

Opțional, denunțatorului i se poate oferi o procedură de soluționare a plângerii pe cale amiabilă (de exemplu, mediere, conciliere sau arbitraj intern). În cadrul acestui proces, părțile implicate încearcă să găsească împreună o soluție amiabilă cu ajutorul unei terțe părți neutre și mediatore. În acest caz, accentul se pune pe cooperarea orientată spre găsirea de soluții și pe elaborarea de măsuri de remediere sau de prevenire.

Cu toate acestea, este necesar ca identitatea persoanei care furnizează informațiile să fie cunoscută sau ca persoana care furnizează informațiile să renunțe la anonim.

4 Confidențialitate și imparțialitate

Procedura de depunere a plângerilor garantează confidențialitatea denunțatorului și a oricărei (oricărui) persoane în cauză, precum și protecția datelor personale ale acestora. Prin urmare, recomandăm utilizarea funcției de căsuță poștală securizată (anonimă).

Oricine tratează un denunțator într-un mod disprețuitor sau îl discriminează în legătură cu depunerea unei plângeri, folosește procedura de reclamații ca pe o platformă pentru acuzații frivole sau ca o supapă pentru furia personală, face declarații false în mod deliberat și rău intenționat sau discreditează sau defăimează alte persoane, încalcă obligațiile care îi revin în temeiul dreptului muncii. Amenințarea sau încercarea de a lua măsuri de represalii este, de asemenea, interzisă. O astfel de conduită necorespunzătoare va fi urmărită penal cu cea mai mare severitate.