

# TMD FRICTION

## إجراءات التظلم

1. الخلفية والغرض .....	3
2. النطاق.....	3
3. التعريفات .....	3
4. الأهداف .....	4
5. الإجراءات/المسؤوليات .....	5
6. تفاصيل نقطة الاتصال الخارجية .....	10

## 1. الخلفية والغرض

الغرض من هذا الإجراء هو تحديد الخطوات المتبعة في إدارة نظام الإبلاغ عن التظلمات، والمعروف أيضًا باسم نظام المبلغين عن المخالفات، والذي يتضمن تلقي وتقييم والتحقيق وحل التقارير المتعلقة بالمخاوف أو سوء السلوك أو الانتهاكات المحتملة لحقوق الإنسان، أو سياسات الشركة أو القوانين المعمول بها.

## 2. النطاق

ينطبق هذا الإجراء على مجموعة TMD Friction Group بأكملها ولكن ينطبق أيضًا على جميع الموظفين والمقاولين والعملاء والموردين وأصحاب المصلحة في الشركة الذين يستخدمون نظام الإبلاغ عن التظلمات أو يتفاعلون معه.

## 3. التعريفات

قائمة الاختصارات:

القانون الألماني بشأن العناية الواجبة للشركات لمنع انتهاكات حقوق الإنسان في سلاسل التوريد (قانون العناية الواجبة الألماني لسلسلة التوريد).	LKSG
---	------

## 4. الأهداف

من خلال إدراك أن إجراء التظلم الفعال ونظام الإبلاغ يمثل لبنة بناء مهمة لمواصلة تطوير حوكمة الشركة والامتثال وإدارة المخاطر، تهدف هذه الوثيقة إلى

### 4.1 التشجيع على الإبلاغ:

تعزيز ثقافة تشجع الموظفين وأصحاب المصلحة على الإبلاغ عن المخاوف أو المخالفات أو الانتهاكات المحتملة لسياسات الشركة أو القوانين المعمول بها وحقوق الإنسان والمخاطر والواجبات المتعلقة بالبيئة.

### 4.2 السرية:

الحفاظ على السرية التامة وحماية هوية الأفراد الذين يبلغون عن مخاوفهم، ما لم يكن ذلك مطلوبًا بموجب القانون أو ضروريًا لأغراض التحقيق.

### 4.3 الإنصاف:

التأكد من أن جميع البلاغات يتم التعامل معها بشكل عادل وحيادي ودون تحيز طوال عملية الإبلاغ.

### 4.4 الاستجابة في الوقت المناسب:

الإقرار الفوري بجميع البلاغات الواردة من خلال نظام الإبلاغ عن التظلمات والرد عليها.

### 4.5 التحقيق والقرار:

إجراء تحقيقات شاملة في المخاوف المبلغ عنها واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة أي ادعاءات مثبتة.

### 4.6 عدم الانتقام:

حظر الانتقام من الأفراد الذين يبلغون عن مخاوفهم بحسن نية وتوفير ضمانات ضد أي شكل من أشكال الانتقام.

### 4.7 التوثيق والإبلاغ:

الحفاظ على التوثيق المناسب للمخاوف والتحقيقات والنتائج المبلغ عنها لأغراض حفظ السجلات والإبلاغ.

## 5. الإجراء/المسؤوليات

### 5.1 من يمكنه تقديم الشكاوى؟

- جميع الموظفين، بما في ذلك الموظفين التنفيذيين، في جميع شركات ومواقع TMD Friction Group
- العاملون المستقلون
- المقاولون والمقاولون من الباطن
- العملاء
- الموردون
- المساهمون
- الموظفون السابقون
- الموظفون المحتملون
- المتطوعون والمتدربون
- من المحتمل أن تتأثر الأطراف الخارجية الأخرى بانتهاك مدونة الأخلاقيات الخاصة بشركة TMD Friction والمخاطر المتعلقة بالبيئة والامتثال لحقوق الإنسان.

### 5.2 أنواع المخالفات التي يجب الإبلاغ عنها

- الاحتيال
- الامتثال القانوني
- الرشوة
- الفساد
- السرقة
- سوء الإدارة المالية
- التمييز
- التحرش
- الانتقام أو القصاص
- الصحة البيئية والسلامة
- التتمر
- حقوق الإنسان
- مخالفات أخرى غير محددة.

## 5.3 إجراءات الإبلاغ عن التظلمات

### 1. تلقي شكوى

نحن نشجعك على التفكير فيما إذا كان بإمكانك إثارة مخاوفك مباشرةً مع رئيسك في بيئة العمل الخاصة بك أو مع شخص ما في شركة TMD Friction عبر سطر الأوامر. إذا لم يكن ذلك ممكناً، أو إذا لم يبدو هذا النهج مناسباً، فيمكن لكل موظف الاتصال مباشرةً بنائب الرئيس للتدقيق الداخلي أو أي عضو آخر في قسم التدقيق الداخلي. إذا كنت لا تشعر بالارتياح للقيام بذلك، أو لا تعرف بمن يجب الاتصال به، أو كنت تقوم بالإبلاغ كطرف خارجي، فيمكنك رفع تقرير شكوى إلى شركة TMD Friction عبر نظام الخط الساخن للأخلاقيات.

يعمل نظام الخط الساخن للأخلاقيات على مدار اليوم، طوال الأسبوع، ويتم تشغيله بواسطة مزود خدمة خارجي مستقل. تم تصميم الخط الساخن للأخلاقيات لحماية هويتك وتوفير السرية. يوفر الخط الساخن للأخلاقيات إمكانية الإبلاغ على شبكة الإنترنت بالإضافة إلى خدمة هاتفية مجانية موجودة في جميع البلدان التي يوجد بها مقر الشركة. تتوفر تفاصيل الاتصال بالخط الساخن للأخلاقيات في نهاية المستند.

عند إجراء اتصال من خلال خدمة الهاتف المخصصة للخط الساخن للأخلاقيات، ستتحدث مع معالج اتصالات متخصص سيطلب منك بعض المعلومات، ويوثق ملاحظتك وي طرح عليك أسئلة متابعة لتوضيح المعلومات.

سيقوم معالج المكالمات بعد ذلك بإعداد بلاغ بمخاوفك لإرساله إلى ممثل الشركة الأول في TMD Friction والذي سيكون مسؤولاً عن تحديد مسار الإجراء الذي يجب اتخاذه، مثل إجراء تحقيق رسمي في الأمر.

في الحالات التي ترغب فيها في عدم الكشف عن هويتك، سيزودك معالج الاتصال بالخط الساخن للأخلاقيات برقم مرجعي فريد ويطلب منك معاودة الاتصال مع ذكر الرقم إذا كنت ترغب في تقديم مزيد من المعلومات أو تلقي تعليقات حول حالة التنبيه الخاص بك. يتم التعامل مع جميع المخاوف المثارة بسرية ولن تتم مشاركة تفاصيل الاتصال الشخصية الخاصة بك مع TMD Friction إلا في حالة موافقتك على القيام بذلك.

سيتم اتباع عملية مماثلة عند تقديم الشكوى عبر بوابة الموقع الإلكتروني. سيسمح لك تقرير الويب بإكمال عدة حقول محددة مسبقاً للسماح لك بتقديم المعلومات المناسبة لإرسال تقريرك. ستسمح لك البوابة أيضاً بإضافة المزيد من المعلومات وطلب التعليقات بشأن مخاوفك.

بغض النظر عن كيفية إعداد البلاغ، وكما هو مذكور أيضاً في سياسة المجموعة GPO-CEO- 001 النقطة G.3.2)، تحظر شركة TMD Friction الانتقام من أي شخص يبلغ بحسن نية عن انتهاك محتمل أو يشارك في التحقيق، حتى لو لم يتم العثور على أدلة كافية لإثبات هذا القلق. ستخذ شركة TMD Friction الإجراءات المناسبة ضد أي فرد مصمم على الانخراط في سلوك انتقامي.

سيتلقى قسم التدقيق الداخلي الشكوى المبلغ عنها ويبدأ الخطوات التالية للعملية.

## 2. تقييم الشكوى

سيقوم قسم التدقيق الداخلي بمراجعة الشكوى أو المخالفات أو المعلومات الواردة لفهم ما إذا كانت ضمن نطاق إجراء التظلم. إذا تم رفضه، فسيتم إرسال بيان قصير بالأسباب إلى الشخص المبلغ. إذا كان البلاغ مقبولاً، فسيقوم الشخص المسؤول بتقييم الموضوع وخطورته لتكليف التحقيق وتوضيح الأمور الواردة في البلاغ إلى المديرين المختصين.

## 3. الإقرار

سيقوم المستلم المعتمد للمعلومات أو تقرير التظلم بتوثيقه منذ استلامه والإبلاغ به إلى الشخص المبلغ. سيتم إبلاغ نائب رئيس قسم التدقيق الداخلي ونائب الرئيس التنفيذي للشؤون المالية والموارد البشرية والقانونية وتكنولوجيا المعلومات والشؤون القانونية للمجموعة. في حالة تعلق البلاغ بانتهاكات حقوق الإنسان أو المخاطر أو الانتهاكات المتعلقة بالبيئة والتي تندرج ضمن LKSG، فسيتم إبلاغ موظف حقوق الإنسان مباشرة أيضاً. سيتم إبلاغ الشخص المبلغ برفض أو قبول بلاغ التظلم في أقرب وقت ممكن، ولكن في موعد لا يتجاوز أسبوع بعد استلامه.

في حالة المواقف التي قد تشكل خطرًا جسيمًا مباشرًا على الموظفين، سيتم الانتهاء من التقييم خلال الـ 48 ساعة القادمة.

#### 4. التحقيق

سيتم إجراء تحقيق شامل في المخاوف المبلغ عنها مع الحفاظ على السرية، والكشف عن المعلومات فقط على أساس الحاجة إلى المعرفة.

نائب رئيس قسم التدقيق الداخلي والمدير المالي؛ سيقوم نائب الرئيس التنفيذي للشؤون المالية والموارد البشرية والشؤون القانونية وتكنولوجيا المعلومات، على أساس كل حالة على حدة، الموارد والنهج اللازمين للتحقيق وتوضيح الحقائق بموجب المعلومات أو الشكوى المبلغ عنها.

في حالة وقوع البلاغ ضمن LkSG، سيقوم نائب رئيس قسم التدقيق الداخلي وموظف حقوق الإنسان، على أساس كل حالة على حدة، بمواءمة الموارد والنهج للتحقيق وتوضيح الحقائق بموجب المعلومات أو الشكوى المبلغ عنها.

سيقود قسم التدقيق الداخلي التحقيق للتأكد من أنه عادل وغير متحيز ويتوافق مع القوانين المعمول بها وسياسات الشركة.

إلى أقصى حد ممكن بسبب عدم الكشف عن هويته، سيتم الاتصال بالشخص المبلغ للحصول على فهم أفضل للتحقيقات والخلفية المحددة في البلاغ.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يهدف هذا التواصل إلى تعزيز الثقة في العملية، وفي سرية الشخص المبلغ وبياناته الشخصية، وحماية الشخص المبلغ من أي أعمال انتقامية.

بمجرد التوصل إلى حل نهائي، سيتم إصدار بلاغ، عادةً في الأشهر الثلاثة التالية بعد قبول المشكلة المبلغ عنها.

#### 5. الإبلاغ والرصد والإغلاق

سيتناول التقرير الصادر

- المعلومات الواردة ضمن بلاغ التظلم الأولي،
- والحقائق والمعلومات والوثائق ذات الصلة التي تم جمعها أثناء التحقيق،
- والاستنتاج بشأن القلق المبلغ عنه
- وعند الضرورة، الإجراءات العلاجية التي سيتم تنفيذها لمنع تكرار حدث مماثل أو تقليل تكراره.

وفي موعد أقصاه أسبوع واحد من صدور التقرير النهائي، سيتم إبلاغ الشخص المبلغ بالقرار المتخذ تجاه الشكوى. إذا تبين أن الشكوى أو المخالفة المبلغ عنها لا أساس لها من الصحة، فسيتضمن البلاغ الأسباب التي تدعم هذا التقييم، وسيتم إغلاق الشكوى بعد أسبوع واحد من إبلاغ القرار بشكل صحيح.

إذا تم اعتبار الموقف المبلغ عنه مبررًا، فسيتضمن إجراءات التصحيح المتخذة في الرسالة الموجهة إلى الشخص المبلغ. وفي هذه الحالة، ستكون هناك متابعة لتنفيذ هذه الإجراءات العلاجية، ضمن الإطار الزمني المتفق عليه. سيتم إغلاق القرار بعد اكتمال التنفيذ وبعد أسبوع واحد من الإبلاغ بشكل صحيح عن الانتهاء منه.

بعد إغلاق الشكاوى، سيتم الاحتفاظ بالسجلات ذات الصلة بشكل صحيح من قبل قسم التدقيق الداخلي وعند الضرورة



من قبل موظف حقوق الإنسان:

- يتم الاحتفاظ بالتوثيق الصحيح لجميع البلاغات والتحقيقات والإجراءات المتخذة بطريقة آمنة وسرية.
- يتم الاحتفاظ بالسجلات وفقاً للقوانين واللوائح وسياسات الشركة المعمول بها.

## 6. مراجعة الفعالية

تخضع فعالية الإجراء للمراجعة السنوية، وعلى أساس مخصص حسب الضرورة.

لتقييم فعالية الإجراء، سيتم إنشاء ومراجعة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) التالية القابلة للقياس:

- العدد الإجمالي للشكاوى. وسيكون متاحاً للكشف عن طريق القناة التي تم تلقي الشكاوى بها وحسب الموضوع.
- عدد الشكاوى المفتوحة.
- نسبة إجمالي الشكاوى التي تم حلها في الوقت المحدد.
- متوسط الوقت المستغرق لحل شكاوى.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم إعداد ومراجعة قائمة مرجعية من الأسئلة، والتي ستستند إلى معايير الفعالية للمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، للتحقق من فعالية العملية و/أو تسجيل التحسينات و/أو أوجه القصور التي تحتاج إلى معالجة.

ستتم مراجعة إجراءات التظلم وتكييفها، بناءً على نتائج مراجعة الفعالية هذه، حسب الضرورة.

## 6. تفاصيل نقطة الاتصال الخارجية

تفاصيل نقطة الاتصال الخارجية هي كما يلي:

### عبر الإنترنت:

[www.seehearspeakup.co.uk](http://www.seehearspeakup.co.uk)

اسم المستخدم: tmdf  
كلمة المرور: 8633

### عبر الخط الساخن:

0800 000 8875	• ألمانيا
400 120 2424	• الصين
0066 3313 2761	• اليابان
0800 896 530	• رومانيا
0800 918 045	• فرنسا
1855 290 6405	• الولايات المتحدة الأمريكية
0800 020 1614	• البرازيل
800 681 1823	• المكسيك
800 600 953	• إسبانيا
0808 129 0498	• المملكة المتحدة
800 21 031	• لوكسمبورغ
00 800 121 1495	• بولندا
8000 178 171	• الإمارات العربية المتحدة
8800 100 6475	• روسيا