

## CONFIDENȚIALITATE

Procesul de tratare a preocupărilor / plângerilor / reclamațiilor de la IQNet Ltd este supus cerințelor de confidențialitate.

La investigarea oricărei plângeri, IQNet Ltd va lua măsurile necesare pentru a proteja identitatea reclamantului și a oricărei persoane care a depus mărturie, cu excepția cazului în care aceste persoane aleg de bunăvoie să își dezvăluie identitatea.

Preocupările / plângerile / reclamațiile depuse în mod anonim (de exemplu, prin utilizarea unei adrese de e-mail neidentificate) vor fi abordate atât timp cât acestea includ informații de contact (pentru a permite urmărirea și raportarea).

Plângerile confidențiale pot fi trimise la [integrity@iqnet-ltd.com](mailto:integrity@iqnet-ltd.com) și vor fi primite de o persoană desemnată în mod special în cadrul organizației noastre, formată în mod special în procedurile noastre de tratare a plângerilor.

# Procesul de reclamații și apeluri al IQNet Ltd.



## Implică-te cu noi

Feedback-ul dumneavoastră este important pentru noi, deoarece ne angajăm să ne îmbunătățim și să ne extindem continuu serviciile.

Așteptăm cu interes orice sugestii și contribuții din partea părților interesate, la care ne vom strădui să oferim un răspuns în timp util.

În cazul în care doriți să adresați orice preocupare IQNet Ltd., dorim să vă informăm cu privire la canalele noastre și la procesul nostru.

## CINE poate transmite feedback, sugestii, preocupări (reclamații și apeluri)?

Oricare dintre părțile interesate, inclusiv personalul (lucrătorii) organizației noastre auditate/certificate, clienții, beneficiarii, proprii noștri auditori sau personalul, organizațiile din comunitățile în care noi (și organizațiile noastre auditate/certificate) ne desfășurăm activitatea, ne poate contacta cu feedback, sugestii sau preocupări, dacă acestea sunt legate de activitățile de audit și certificare ale IQNet Ltd, de personalul nostru sau de reprezentanții IQNet Ltd, de personalul nostru de audit și/sau de practicile clienților noștri auditați/certifcați.

Clienții sau personalul nostru nemulțumiți de o apreciere profesională și de o decizie luată de IQNet Ltd. cu privire la programul lor de audit și/sau de certificare, sau de o decizie de calificare, pot depune o contestație la IQNet Ltd.

Domeniul de aplicare al procesului nostru de tratare a plângerilor și apelurilor include, de asemenea, orice comportament neetic care contravine politicilor noastre corporative și Codului de conduită.

Versiune: 2023-03-31

## Angajamentul nostru

Noi, cei de la IQNet Ltd, ne angajăm la:

- Respectarea principiilor și valorilor definite în politicile și Codul de conduită,
- Îmbunătățirea satisfacției clienților și a altor părți interesate prin crearea unui mediu deschis la feedback, prin rezolvarea oricăror plângeri primite și prin creșterea capacității noastre de a îmbunătăți serviciul,
- Recunoașterea și abordarea nevoilor și așteptărilor reclamanților,
- Furnizarea unor canale de feedback eficiente și ușor de utilizat,
- Analizarea și evaluarea feedback-ului pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor noastre,
- Revizuirea periodică a eficacității și eficienței proceselor noastre de gestionare a feedback-ului,

## UNDE puteți trimite feedback?

IQNet Ltd pune la dispoziție următoarele canale pentru a vă oferi feedback, sugestii sau preocupări:

- Un formular de contact pe site-ul nostru <https://www.iqnet-ltd.com/en/contact-us>
- Adresa de e-mail corporativă [iqnetltd@iqnet.ch](mailto:iqnetltd@iqnet.ch), sau adrese de e-mail specifice schemei [sa8000@iqnet.ch](mailto:sa8000@iqnet.ch), [sedex@iqnet.ch](mailto:sedex@iqnet.ch), [ams@iqnet.ch](mailto:ams@iqnet.ch), [sr10@iqnet.ch](mailto:sr10@iqnet.ch), [academy@iqnet.ch](mailto:academy@iqnet.ch), [acs@iqnet.ch](mailto:acs@iqnet.ch)
- Adresă de e-mail dedicată pentru orice raportare de abateri (probleme de conformitate, încălcări ale integrității, comportament dăunător împotriva avertizorului și a altor părți interesate relevante) [integrity@iqnet-ltd.com](mailto:integrity@iqnet-ltd.com)
- Cutia poștală pentru corespondență Bollwerk 31, CH-3011 Berna, Elveția
- Telefon +41 31 3102442

În plus, echipele noastre de audit distribuie în mod aleatoriu datele de contact pentru raportarea oricăror probleme lucrătorilor din organizațiile noastre auditate SA8000, pentru a facilita conștientizarea.

De asemenea, echipele noastre de audit au la dispoziție propriile canale pentru a raporta orice probleme sensibile, de toleranță zero, întreruperi ale auditului, comportament neetic sau situații amenințătoare cu care s-ar putea confrunta în timpul misiunilor de audit.

În cele din urmă, ca parte a angajamentului nostru, directorul nostru general poate fi contactat direct la [pedro.alves@iqnet.ch](mailto:pedro.alves@iqnet.ch).

## CĂȚIVA TERMENI UTILI

**PREOCUPARE** - Chestiune relevantă sau importantă pentru o parte interesată.

**RECLAMAȚIE** - Exprimarea nemulțumirii de către orice persoană sau organizație față de IQNet Ltd, referitoare la activitățile IQNet Ltd sau la activitățile unei organizații certificate/audit, în cazul în care se așteaptă un răspuns.

**APEL** - Cererea unui solicitant, candidat, organizație auditată/certificată sau persoană calificată de reconsiderare a oricărei decizii luate de IQNet Ltd în legătură cu auditul/certificarea, statutul de calificare.

**FAPT** - Acțiune (acțiuni) sau omisiune (omisiuni) care poate (pot) cauza prejudicii.

Abaterile pot include:

- Încălcarea legii, cum ar fi fraudă, corupția, inclusiv mita.
- Încălcarea codului de conduită sau a politicilor IQNet Ltd.
- Neglijență gravă, hărțuire, hărțuire, discriminare, utilizarea neautorizată a fondurilor sau a resurselor, abuz de autoritate, conflict de interese, risipă gravă sau management defectuos.
- Acțiuni sau omisiuni care au ca rezultat prejudicii sau riscuri de

## CUM să transmiteți feedback, sugestii, preocupări (plângeri și apeluri)?

**Legat de o organizație certificată/auditată de IQNet Ltd:**

- Raportați prin intermediul canalului de reclamații relevant din cadrul organizației, de exemplu:
  - Managementul organizației
  - Reprezentanții lucrătorilor din cadrul organizației
  - Sindicatul muncitorilor
  - Echipa de performanță socială
  - Ombudsmanul
  - Organismul de vigilență
  - etc.

și în cazul în care plângerea nu primește răspuns sau nu este soluționată în mod rezonabil

- Raportați la IQNet Ltd.

**Legate de calitatea / integritatea / rezultatul practicilor IQNet Ltd (inclusiv activitățile conexe ale reprezentanților săi locali):**

- Raportați la IQNet Ltd.

și în cazul în care plângerea nu primește răspuns sau nu este soluționată în mod rezonabil

- Pentru SA8000: raportați la SAAS la [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)), sau la formularul web <https://sa-intl.org/saas-online-complaints-submission-form/>
- Pentru Sedex SMETA, raportați Sedex la adresa [grievance@sedex.com](mailto:grievance@sedex.com)
- Pentru aha! Label raportează la Service Allergie Suisse la adresa <https://www.service-allergie.ch/de/kontakt>

**Referitor la conduita profesională a auditorilor noștri de la IQNet Ltd:**

- Raportați la IQNet Ltd.

și în cazul în care plângerea nu primește răspuns sau nu este soluționată în mod rezonabil

- Pentru auditorii sociali raportați la APSCA la adresa [Ethics@theapsca.or](mailto:Ethics@theapsca.or)

**LIMBA pentru a transmite feedback, sugestii, preocupări (plângeri și apeluri)?**

Deși limba noastră principală pentru corespondența oficială este engleza, primim cu plăcere feedback, sugestii și preocupări în orice limbă.

Pentru a se adapta la diverse limbi, IQNet Ltd utilizează o serie de instrumente de traducere open-source (traducere automată) pentru a gestiona acest tip de feedback. Orice date care pot face obiectul unor preocupări legate de confidențialitatea datelor nu vor fi incluse în textul tradus.

## PROCESUL de tratare a plângerilor (reclamații)

**1. Recepție:** IQNet Ltd poate primi preocupări de la orice parte interesată, folosind unul dintre canalele furnizate

**2. Înregistrare:** Preocupările se fac în scris. Comunicările verbale nu sunt luate în considerare ca parte a acestui proces. Preocupările primite pe orice canal, în cazul în care expeditorul nu furnizează suficiente informații pentru a fi identificat și/sau contactat, nu vor fi investigate.

Pentru ca o problemă să fie procesată, expeditorul va furniza cel puțin următoarele informații:

- Numele persoanei sau numele ONG-ului/grupului comunitar/organizației/sindicatului care a depus plângerea.
- Preocupările pot fi depuse în mod confidențial pentru a proteja anonimatul părții interesate, dar vor include informații de contact pentru a permite urmărirea și raportarea;
- Telefon de contact/e-mail;
- Domeniul de aplicare a preocupării: se va furniza o descriere cât mai detaliată și, eventual, cu dovezi obiective ale preocupării (de exemplu, date, nume, fapte) pentru a permite investigarea.

**3. Confirmare de primire:** În termen de 5 zile lucrătoare, dacă este posibil. Dacă este necesar, expeditorul ar trebui să furnizeze informații suplimentare pentru a susține preocuparea.

**4. Revizuirea preliminară:** Se efectuează o analiză a naturii îngrijorării pentru a identifica validitatea acesteia și pentru a stabili dacă este justificat un ciclu complet de acțiuni corective.

Decizia cu privire la acceptabilitatea preocupării ca plângere (reclamație) se va lua pe baza dovezilor concrete furnizate. În cazul în care plângerea nu este valabilă, expeditorul va primi o notificare cu privire la motivele unei astfel de decizii. De asemenea, expeditorului i se oferă posibilitatea de a furniza dovezi suplimentare pentru a susține îngrijorarea.

**5. Investigații:** În cazul plângerilor valabile, se efectuează o investigație care implică, după caz, implicarea părților interesate, audituri neanunțate sau investigații în timpul auditurilor periodice. Investigația va acoperi toate elementele identificate în plângere.

**6. Notificarea reclamantului cu privire la rezultatul și la procesul de apel al IQNet Ltd:** Constatările investigației plângerii sunt comunicate fie direct de către sediul central al IQNet Ltd, fie prin intermediul reprezentantului IQNet Ltd. Notificarea oficială a încheierii procesului de tratare a reclamațiilor va fi emisă după ce vor fi implementate acțiunile corective necesare. În cazul în care reclamația este considerată neîntemeiată, reclamantul va fi informat cu privire la motivele acestei decizii. Reclamanții vor avea, de asemenea, posibilitatea de a furniza informații suplimentare în sprijinul plângerii lor, dacă doresc.