

Procédure de traitement des réclamations du Groupe BMW

Procédure à suivre pour les auteurs de signalement

Quel type de problème puis-je signaler ?

Vous pouvez signaler toute violation des droits humains et des normes environnementales connexes. Les informations que vous nous fournissez peuvent se rapporter soit à votre propre secteur d'activité ou à la chaîne d'approvisionnement, soit à d'autres partenaires commerciaux du Groupe BMW.

Comment serai-je protégé en tant qu'auteur de signalement ?

La confidentialité et la protection des auteurs de signalement sont une priorité absolue pour le Groupe BMW. Pour cette raison, les principes suivants s'appliquent tout au long de la procédure :

- Le Groupe BMW s'engage à garder confidentielles, dans le cadre légal applicable, et à ne divulguer ni l'identité de la personne fournissant les informations, ni celle des autres personnes désignées dans le signalement.
- Les données à caractère personnel vous concernant seront traitées et supprimées conformément aux exigences applicables en matière de protection des données, ainsi qu'aux dispositions de la Loi allemande sur les obligations de diligence raisonnable des entreprises en matière de chaîne d'approvisionnement. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet en ligne dans la section « Data Privacy ».
- Le Groupe BMW ne tolère aucune mesure de représailles et aucune autre conséquence négative à l'égard des auteurs de signalement suite à la soumission d'un signalement.
- Si vous pensez faire l'objet d'intimidations ou de représailles pour avoir appliqué les règles, vous pouvez le signaler à la Ligne SpeakUP du Groupe BMW.

Où et comment puis-je soumettre un signalement ?

Tous les employés et parties externes peuvent adresser leurs préoccupations en matière de conformité à la Ligne SpeakUP du Groupe BMW ou au médiateur :

Ligne SpeakUP du Groupe BMW

- La ligne SpeakUP du Groupe BMW est disponible 24 heures sur 24, gratuitement, en 34 langues.
- Si vous fournissez des informations par téléphone, votre message sera enregistré et retranscrit automatiquement sous forme de texte.
- La ligne SpeakUP du Groupe BMW chiffre vos informations personnelles, de sorte que votre identité ne puisse pas être retracée par les personnes en charge de la gestion du dossier.
- Vous trouverez des informations d'accès [en ligne](#) dans la section « BMW Group SpeakUP Line ».

Médiateur

- Le médiateur est une personne extérieure neutre liée par le secret professionnel des avocats.
- La communication avec le médiateur est gratuite pour l'auteur de signalement.
- L'auteur de signalement peut contacter le médiateur 24 heures sur 24 par courriel ou par fax, ou par téléphone de 8h00 à 19h00, heure normale d'Europe centrale.

- Coordonnées :

Dr Sibylle von Coelln
HEUKING · VON COELLN
Rechtsanwälte PartG mbB
Prinz-Georg-Str., 104
40479 Düsseldorf

Téléphone : +49 211 44 03 57 72

Fax : +49 211 44 03 57 77

Adresse électronique : BMW-Ombudsperson@hvc-strafrecht.de

Par courrier

- Vous pouvez également adresser vos réclamations par courrier ou courrier interne au Groupe BMW, Audits de conformité, Enquêtes internes, à l'adresse suivante :
- BMW Group Compliance Audits, Internal Investigations
80788 Munich
- ou
- par courriel à notifications@bmwgroup.com.

En personne

- Si vous souhaitez faire un signalement en personne, nous vous prions de bien vouloir prendre rendez-vous à l'avance via notifications@bmwgroup.com.

Il va de soi que les salariés peuvent en outre consulter leurs responsables, les services de conformité locaux, les syndicats ou les représentants du Comité d'entreprise.

Que se passe-t-il une fois mon signalement soumis ?

1. Réception des informations

- Une fois que vous avez soumis les informations par l'un de nos canaux, le service Conformité du Groupe BMW (Bureau des Réclamations) accuse réception du signalement et vous fournit une confirmation dans un délai d'une semaine.

2. Examen des informations fournies

- Le Bureau des Réclamations vérifie si le signalement contient suffisamment d'informations pour un traitement plus approfondi.
- Si nécessaire, le Bureau des Réclamations vous contactera par le même canal pour vous poser d'autres questions sur votre signalement.
- Si les informations disponibles sont insuffisantes et que l'auteur de signalement ne peut pas être contacté, le dossier sera clôturé.
- S'il existe suffisamment d'informations pour continuer le traitement, une enquête sera ouverte afin de clarifier les faits.

3. Clarification des faits

- Le Bureau des Réclamations enquêtera lui-même sur l'affaire ou confiera l'enquête à un autre service compétent au sein de la société, en toute confidentialité.
- Le Bureau des Réclamations devra s'assurer qu'il n'existe pas de conflit d'intérêts.
- Au cours de l'enquête, vous pourrez être contacté par le Bureau des Réclamations ou le service responsable pour fournir de plus amples renseignements.
- Vous serez tenu informé des résultats de l'enquête.
- Si vos inquiétudes sont confirmées, une solution sera recherchée.

4. Élaboration d'une solution

- Le service responsable cherchera une solution pour résoudre le problème.
- Dans la mesure du possible, vous serez impliqué dans la recherche de la solution.

5. Mise en œuvre de mesures correctives

- Les solutions convenues sont mises en œuvre.
- La mise en œuvre des solutions est supervisée par le service responsable et par le Bureau des Réclamations.

6. Conclusion

- Les conclusions feront l'objet de discussions au sein du Bureau des réclamations en consultation avec vous.

Contact :

BMW Group Compliance Audits, Internal Investigations

notifications@bmwgroup.com