AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# Rules of Procedure

Languages available:

- German
- English
- Chinese
- Spanish
- French
- Hungarian
- Polish
- Portugese
- Russian
- Turkish

*In case of inconsistency the German and English text prevails.*

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# VERFAHRENSORDNUNG

## für den Beschwerdemechanismus des Audi Konzerns

**Inhalt**


**A. BESCHWERDEVERFAHREN IM AUDI KONZERN ..... 3**

I. Auf welchen Werten basiert das Beschwerdeverfahren? ..... 3
II. Für welche Konstellationen gilt diese Verfahrensordnung? ..... 3
III. Welche Beschwerden werden im Beschwerdeverfahren bearbeitet? ..... 3
IV. Wie ist das Beschwerdeverfahren aufgebaut? ..... 3

**B. BESCHWERDEABGABE ..... 4**

I. Wer kann eine Beschwerde abgeben? ..... 4
II. Wie kann eine Beschwerde abgegeben werden? ..... 4
III. Was kann gemeldet werden? ..... 5
IV. Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten? ..... 5

**C. VERFAHREN ..... 7**

I. Was passiert nach Abgabe der Beschwerde? ..... 7
II. Wie wird die Beschwerde geprüft? ..... 7
III. Was kann das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens sein? ..... 7
V. Wie lange dauert die Beschwerdeprüfung? ..... 8
VI. Ist das Beschwerdeverfahren kostenlos? ..... 8

**D. VERFAHRENSGRUNDSÄTZE ..... 9**

I. Wie wird die Vertraulichkeit des Beschwerdeverfahrens sichergestellt? ..... 9
II. Ist die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person vor nachteiligen Auswirkungen geschützt? ..... 9
III. Ist das Beschwerdeverfahren unparteilich? ..... 9
IV. Welche weiteren Grundsätze gelten für das Verfahren? ..... 9
V. Können Betroffene auch gerichtlich gegen das Unternehmen vorgehen? ..... 10
VI. Sind Geschäftsgeheimnisse geschützt? ..... 10
VII. Ist Datenschutz sichergestellt? ..... 10
VIII. Wie ist das Verhältnis zu anderen Beschwerdeverfahren? ..... 10
IX. Salvatorische Klausel ..... 10

# A. BESCHWERDEVERFAHREN IM AUDI KONZERN

## I. Auf welchen Werten basiert das Beschwerdeverfahren?

Wir sind der Überzeugung, dass nachhaltiges Wirtschaften nur durch ethisches, regeltreues und integres Handeln möglich ist. Die Achtung von Recht und Gesetz, insbesondere von Menschenrechten, sind daher integraler Teil der Unternehmenskultur des Audi Konzerns. Im Rahmen unserer unternehmerischen Tätigkeit bekennen wir uns umfassend zu unserer gesellschaftlichen Verantwortung und nehmen als global agierender Konzern Menschenrechte, Integrität und regeltreues Verhalten im Unternehmen sowie entlang unserer Lieferketten sehr ernst.

Das Beschwerdeverfahren des Audi Konzerns ist ein wichtiger Bestandteil zur Wahrung unserer Unternehmenswerte und -bekenntnisse und dient dazu, von potentiellen Missständen zu erfahren und diese abzustellen.

## II. Für welche Konstellationen gilt diese Verfahrensordnung?

Vorliegende Verfahrensordnung beschreibt **allgemeingültige Grundsätze** der Bearbeitung von Meldungen zu potentiellen Missständen im Audi Konzern und den zugehörigen Lieferketten im Beschwerdeverfahren des Audi Konzerns. Sie ist für die im Beschwerdeverfahren eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich. Grundsätzlich gelten die in dieser Verfahrensordnung beschriebenen Prozesse, sofern die unter B. II beschriebenen offiziellen Meldekanäle genutzt werden.

Ergänzend zur Verfahrensordnung haben die AUDI AG und ihre Konzerngesellschaften weitere interne Regelungen, Standards und Arbeitsanweisungen erlassen, die einzelne Teile und Verantwortlichkeiten im Beschwerdeverfahren näher ausgestalten, insbesondere in Bezug auf Rechte und Pflichten der im Beschwerdeverfahren zu beteiligenden Beschäftigten. Diese Regelungen stehen im Einklang mit dieser Verfahrensordnung. Sie werden unternehmensintern veröffentlicht.

## III. Welche Beschwerden werden im Beschwerdeverfahren bearbeitet?

Das Beschwerdeverfahren des Audi Konzerns dient der Entgegennahme und Bearbeitung von Hinweisen auf potentielle Regelverletzungen oder Missstände im Audi Konzern sowie in den zugehörigen Lieferketten. Das Beschwerdeverfahren bearbeitet indes grundsätzlich keine produkt- und dienstleistungsbezogenen Kundenanliegen und -beschwerden. Derartige Anliegen sollten bitte an die Audi Kundenbetreuung adressiert werden.

## IV. Wie ist das Beschwerdeverfahren aufgebaut?

Zur Sicherstellung einer bestmöglichen Bearbeitung von Meldungen zu potentiellen Missständen sind, insbesondere aufgrund der Größe und Komplexität des Konzerns und der Prozesse entlang der Lieferkette, Experten aus unterschiedlichen unternehmensinternen Funktionen eingebunden. Dies sind insbesondere

- das bei Group Compliance angesiedelte Hinweisgebersystem, welches die internen und externen Meldekanäle betreibt und die Bearbeitung von Meldungen zu potentiellen Regelverstößen durch Mitarbeitende des Audi-Konzerns und über Geschäftspartner entlang der Lieferkette sicherstellt.

- der in der Konzern Beschaffung angesiedelte Supply Chain Grievance Mechanism, welcher die zentrale Rolle bei der Prüfung von möglichen Lieferantenverstößen einnimmt.

## B. BESCHWERDEABGABE

### I. Wer kann eine Beschwerde abgeben?

Jede Person kann eine Meldung bzw. Beschwerde über potentielle Missstände im Unternehmen und entlang der Lieferkette abgeben.

Wird eine Meldung im Namen einer möglicherweise betroffenen Person abgegeben, um eine individuelle Abhilfemaßnahme nach dem LkSG zu erwirken, kann die Vorlage einer wirksamen Vertretungsvollmacht erbeten werden. Dies beeinträchtigt nicht die Prüfung und Bearbeitung der Meldung.

### II. Wie kann eine Beschwerde abgegeben werden?

Eine Beschwerde kann über die verschiedenen vom Hinweisgebersystem betreuten Kanäle abgegeben werden:

- ***Direkte Ansprache per Email an*** whistleblower-office@audi.de

- ***Post:*** *AUDI AG, Hinweisgebersystem, 85045 Ingolstadt*

- ***Online-Meldekanal,*** Einführung (bkms-system.com): Die Kommunikation und der Austausch von Dokumenten erfolgt vertraulich und geschützt über einen eigenen Postkasten. Hinweisgebende können dabei anonym bleiben, soweit sie dies wünschen und es gesetzlich möglich ist.

- ***24/7 Hotline***
  - Internationale gebührenfreie Telefonnummer **+800 444 46300**
    (Erreichbarkeit der Nummer kann durch Provider des Anrufenden eingeschränkt sein)
  - gebührenpflichtige Telefonnummer vom Ausland **+49 5361 946300**
- ***persönliche Vorsprache*** (Terminabstimmung erforderlich)

- ***Ombudsleute***. Hinweisgebende können dabei dem Unternehmen gegenüber anonym bleiben, wenn sie dies wünschen.

Über die Telefon-Hotline kann eine Meldung in Deutsch, Englisch, Französisch, Polnisch, Portugiesisch, Spanisch, Russisch und Ungarisch mittels einer Simultanübersetzung abgegeben werden.

Über alle anderen Kanäle werden Meldungen in Textform in allen lebenden Sprachen angenommen und – sofern erforderlich – in die Arbeitssprachen des Beschwerdeverfahrens (Deutsch und Englisch) übersetzt. Dies gilt auch für die Kommunikation mit der meldenden Person. Audi bemüht sich auf Wunsch, in der Sprache der meldenden Person zu kommunizieren kann dies aber nicht zusichern. In der Regel erfolgt die Bearbeitung in Deutsch und Englisch.

Detaillierte Informationen zu den aufgelisteten Kanälen der Kontaktaufnahme sind auf Hinweisgebersystem (audi.com) erhältlich.

## III. Was kann gemeldet werden?

Jeder potentielle Missstand im Unternehmen oder entlang der Lieferkette kann an das Beschwerdeverfahren gemeldet werden. Die Meldekanäle dienen insbesondere der Entgegennahme von Meldung betreffend:

- Verdachtsmomente auf Verstöße von Mitarbeiteten des u Konzerns gegen geltendes Recht (Gesetze, Verordnungen, etc., insbesondere die in § 2 Abs. 2 Hinweisgeberschutzgesetz bzw. der EU Richtlinie 2019/1937 genannten) oder unternehmensinterne Regelungen (insbesondere Verstöße gegen die Verhaltensgrundsätze des Code of Conduct)

- Verdachtsmomente auf Verstöße von Geschäftspartnern gegen geltendes Recht oder den Code of Conduct für Business Partner des Audi Konzerns

- Verdachtsmomente auf sonstige möglicherweise der AUDI AG oder einer ihrer Tochtergesellschaften zurechenbare Verletzungen geltender Gesetze, Rechtsverordnungen, sonstiger staatlicher Vorschriften oder unmittelbar geltender Rechtsakte der Europäischen Union (einschließlich solcher Regelverletzungen unmittelbarerer Zulieferer der AUDI AG bzw. einer ihrer Tochtergesellschaften) sowie

- möglicherweise der AUDI AG bzw. einer ihrer Tochtergesellschaften oder ihrer unmittelbaren bzw. mittelbaren Zulieferern zurechenbare menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie Verletzungen menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

- andere möglicherweise rechtsmissbräuchliche Verhaltensweisen der AUDI AG oder einer ihrer Tochtergesellschaften oder Zulieferer

## IV. Welche Informationen sollte eine Beschwerde enthalten?

Für die Bearbeitung der Beschwerde sind folgende Angaben hilfreich:

- **Schilderung des Sachverhalts** in chronologischer Reihenfolge, möglichst mit folgenden Angaben:

  - *Was ist passiert?*
    Konkrete Beschreibung des Vorfalls und Kontext – je detaillierter, desto besser.

  - *Wo ist es passiert?*
    Produktionshalle, Abteilung, etc.

  - *Wann hat sich der Vorfall ereignet? Dauert der Verstoß noch an?*
    Datum bzw. Zeitraum, Uhrzeit

  - *Wer sind die betroffene bzw. geschädigte Personen oder Personenkreise? Was ist die Schadenshöhe?* Name(n), Anzahl, Schwere des Missstandes etc.

  - *Wer könnte für den Missstand verantwortlich sein?*
    Name der Person/Abteilung/Position, Name der Audi Gesellschaft bzw. Marke oder Name des Geschäftspartners bzw. des Zulieferers in der weiteren Lieferkette, wo der Missstand

eingetreten ist. In diesen Zusammenhang können auch Angaben zur möglichen Motivation der handelnden Personen hilfreich sein.

- Gegen welches **Recht oder interne Regelung** wurde verstoßen? Welche Verbindung zur wirtschaftlichen Tätigkeit vom Audi Konzern besteht?

- Gibt es **Belege**? Fotos, Videos, Dokumente, mögliche Zeugen, etc.

- **Welche Erwartungen** bestehen **in Bezug auf mögliche Präventions- oder Abhilfemaßnahmen?** Was ist das konkrete bzw. erstrebte Ziel der Beschwerde?
- Wurde **jemand anderes** bereits über den Missstand **informiert**?

- Wie soll der **weitere Kontakt** sein? Angabe von Kontaktdaten zur weiteren Kommunikation bzw. Äußerung des Wunsches nach Anonymität bzw. größtmöglicher Vertraulichkeit, z.B. keine Weitergabe des Namens der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person im Zuge der Ermittlungen

Die vorgenannten Informationen erleichtern und beschleunigen eine sachgerechte Bearbeitung einer Beschwerde. Die Auflistung ist daher eine Hilfestellung bei der Formulierung einer Beschwerde. Es ist indes keine Voraussetzung für die Bearbeitung, dass eine Beschwerde Informationen zu allen vorgenannten Punkten enthält.

# C. VERFAHREN

## I. Was passiert nach Abgabe der Beschwerde?

Je nach gewählter Art des Beschwerdekanals wird der Eingang der Beschwerde schriftlich oder elektronisch bestätigt, sofern Kontaktdaten übermittelt wurden.

## II. Wie wird die Beschwerde geprüft?

Nach Eingang einer Beschwerde über die vom Hinweisgebersystem betreuten externen Meldekanäle wird diese zunächst dokumentiert und mit einem individuellen Aktenzeichen versehen. Betrifft die Beschwerde einen Sachverhalt ohne Mitarbeiterfehlverhalten im eigenen Geschäftsbereich oder einen Geschäftspartner des Audi Konzerns entlang der Lieferkette leitet das Hinweisgebersystem die Beschwerde unverzüglich an die jeweils zuständige Stelle innerhalb des Konzerns weiter, die für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist. Der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person wird der für die weitere Prüfung zuständige Fachbereich mitgeteilt. Bei Beschwerden gegen Mitarbeiter des Audi Konzerns übernimmt das Hinweisgebersystem selbst die weitere Bearbeitung.

Die jeweils zuständige Stelle prüft in einem ersten Schritt die Plausibilität und Stichhaltigkeit der Beschwerde insoweit, ob aufgrund des Vortrags hinreichende Anhaltspunkte bestehen, dass es zu Regelverletzungen kommt oder gekommen ist bzw. ob nach dem LKSG relevante Risiken bestehen könnten. Ziel ist es festzustellen, ob eine „Verdachtslage“ besteht, die rechtlich sowie unter Beachtung des Datenschutzes das Ergreifen weiterer Untersuchungs- bzw. Aufklärungsmaßnahmen sowie eventueller Präventions- und Abhilfemaßnahmen zulässig und geboten erscheinen lässt. Sofern eine Kontaktaufnahme zu der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person möglich ist, wird hierfür der Sachverhalt der Beschwerde in tatsächlicher Hinsicht mit der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person erörtert. Dies beinhaltet insbesondere das Stellen von Verständnisfragen und Einholung weiteren Informationen.

Wird eine Verdachtslage angenommen, wird geprüft, welche Untersuchungs- bzw. Aufklärungsmaßnahmen (sog. Folgemaßnahmen) im Einzelfall erforderlich sind. Dazu zählen beispielsweise Lieferantengespräche, Lieferantenaudits, Durchführung einer förmlichen internen Untersuchung. Soweit erforderlich können auch einstweilige Maßnahmen getroffen bzw. angeordnet werden.

Daneben wird geprüft, inwiefern das Unternehmen aufgrund der Beschwerde bereits in diesem Stadium rechtlich und tatsächlich weitere Maßnahmen ergreifen darf oder sollte.

Das Beschwerdeverfahren wird eingestellt, wenn bei dem Sachverhalt – auch nach Erörterung mit der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person – kein hinreichender Verdacht bezüglich Regelverletzungen oder nach dem LKSG relevante Risiken angenommen wird oder die weitere Bearbeitung rechtlich unzulässig wäre. Im Falle einer Einstellung wird die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person über die Ablehnungsgründe informiert.

## III. Was kann das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens sein?

Abhängig vom Ergebnis der Folgemaßnahmen werden unternehmerische Entscheidungen getroffen, um einem eventuell festgestellten Verstoß oderfestgestellten Risiko angemessen zu

begegnen, z.B. personelle Maßnahmen, Anpassungen von Prozessen. Das kann bis zur Trennung von Mitarbeitern und Abbruch von Geschäftsbeziehungen führen.

Wurde bei Beschwerden mit LkSG-Relevanz ein Missstand im eigenen Geschäftsbereich im Inland festgestellt, werden Gegenmaßnahmen ergriffen und kontrolliert, um das Risiko oder den Verstoß umgehend zu beenden und das Wiedereintreten zu vermeiden. Dieser Grundsatz gilt auch in der Regel für den eigenen Geschäftsbereich im Ausland – vorbehaltlich entgegenstehender nationaler Vorschriften.

## IV. Wie ist die/der Beschwerdeführer(in)/ Hinweisgeber(in) bei der Beschwerdeprüfung eingebunden?

Jede Beschwerde wird vom Unternehmen ernst genommen. Daher wird die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person grundsätzlich über die Bearbeitung des Sachverhalts sowie den Ausgang der einzelnen Schritte informiert. Bei der Bearbeitung wird größtmögliche Transparenz gegenüber der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person angestrebt. Vielfach muss das Unternehmen aber im Rahmen der Information auch entgegenstehende rechtlich geschützte Interessen anderer Personen und Unternehmen berücksichtigen, z.B. datenschutzrechtlichen Anforderungen oder andere Geheimhaltungspflichten, wenn gegen eine Person ermittelt wird.

## V. Wie lange dauert die Beschwerdeprüfung?

Die Verfahrensdauer ist abhängig vom Umfang und Komplexität der Beschwerde. Beschwerden wird eine hohe Priorität bei der Bearbeitung eingeräumt. Die Untersuchung der Beschwerde wird zügig und ohne schuldhafte Verzögerungen unternehmensseitig durchgeführt. Je nach Umfang und Komplexitätsgrad kann eine sachgerechte Prüfung von Beschwerden wenige Tage aber auch teilweise mehrere Monate dauern.

Es wird der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person im Rahmen der Sachverhaltsermittlung genügend Zeit eingeräumt, relevante Gesichtspunkte vorzutragen und auf entsprechende Rückfragen des Unternehmens zu erwidern.

## VI. Ist das Beschwerdeverfahren kostenlos?

Die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person kann das in dieser Verfahrensordnung beschriebene Beschwerdeverfahren kostenlos in Anspruch nehmen.

Das Unternehmen übernimmt jedoch grundsätzlich nicht eventuell der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person entstehende Kosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit der Nutzung des Beschwerdeverfahrens; insbesondere erfolgt keine Übernahme von Reisekosten sowie Kosten für Rechtsberatung.

# D. VERFAHRENSGRUNDSÄTZE

## I. Wie wird die Vertraulichkeit des Beschwerdeverfahrens sichergestellt?

Die mit der Bearbeitung von Beschwerden betrauten Mitarbeitenden behandeln die ihnen erlangten Informationen grundsätzlich vertraulich gegenüber anderen Personen. Dies gilt insbesondere für personenbezogene Daten.

Die Identität der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person wird, soweit sie dies wünschen und es gesetzlich möglich ist, nicht offengelegt.

Etwaige gesetzliche und behördliche Offenlegungs- und Meldepflichten sind vom Grundsatz der Vertraulichkeit ausgenommen.

## II. Ist die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person vor nachteiligen Auswirkungen geschützt?

Benachteiligungen, Einschüchterungen oder Anfeindungen gegenüber der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person sowie sonstige Repressalien gegen die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person oder Personen, die nach bestem Wissen und Gewissen an Untersuchungen mitwirken, sind unzulässig und werden nicht geduldet.

Die Beeinträchtigung oder Behinderung von Untersuchungen, insbesondere die Beeinflussung von Zeugen und die Unterdrückung oder Manipulation von Unterlagen oder anderen Beweismitteln ist unzulässig.

Die hinweisgebende bzw. beschwerdeführende Person und Personen, die nach bestem Wissen und Gewissen an Untersuchungen mitwirken, werden durch das Unternehmen bestmöglich im Rahmen der dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten vor Diskriminierung und Repressalien geschützt.

## III. Ist das Beschwerdeverfahren unparteilich?

Die Unparteilichkeit ist durch Organisationsentscheidungen des Vorstands sichergestellt, sowie durch das Vier-Augen-Prinzip, die fachliche Weisungsunabhängigkeit.

## IV. Welche weiteren Grundsätze gelten für das Verfahren?

### 1. Faires Verfahren

Bei Untersuchungen werden die geltenden Gesetze, einschließlich des Datenschutzrechts, sowie die konzerninternen Regelungen in ihrer jeweils gültigen Fassung eingehalten.

Zu Untersuchungszwecken werden nur legale Untersuchungsmethoden ergriffen und nur rechtlich verwertbare Informationen berücksichtigt.

### 2. Unschuldsvermutung

Untersuchungen werden neutral und objektiv unter Beachtung der Unschuldsvermutung durchgeführt. Ebenso wie Anhaltspunkte, die Verdachtspersonen belasten, wird auch solchen nachgegangen, die sie entlasten können.

### 3. Wahrung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes

Untersuchungsmaßnahmen wahren den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit, d.h. sie müssen geeignet, erforderlich und angemessen sein, um den Untersuchungszweck zu erfüllen.

### 4. Weitere Beteiligungsrechte

Soweit während der Untersuchung von Beschwerden Beteiligungsrechte von Arbeitnehmervertretungen bestehen, werden die erforderlichen Stellen insoweit eingebunden.

## V. Können Betroffene auch gerichtlich gegen das Unternehmen vorgehen?

Im Fall der persönlichen Betroffenheit durch eine Verletzungshandlung des Unternehmens bleibt der hinweisgebenden bzw. beschwerdeführenden Person die Beschreitung des Rechtswegs offen.

## VI. Sind Geschäftsgeheimnisse geschützt?

Die Verpflichtung des Unternehmens zur Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen bleibt unberührt. Informationen, die der Geheimhaltung unterliegen, werden nicht an Dritte herausgegeben.

## VII. Ist Datenschutz sichergestellt?

Die Untersuchung der Beschwerde wird im Einklang mit der DSGVO durchgeführt, einschließlich der Speicherung und Löschung von Daten und den Regelungen zum internationalen Datentransfer. Über den folgenden Link gelangen Sie zur Datenschutzerklärung für die Abgabe von Meldungen: Datenschutzerklärung für das Hinweisgebersystem des Audi Konzerns

## VIII. Wie ist das Verhältnis zu anderen Beschwerdeverfahren?

Das hier dargestellte Beschwerdeverfahren im Audi Konzern entspricht den rechtlichen Anforderungen an ein Hinweisgebersystem nach dem Hinweisgeberschutzgesetz bzw. der EU Richtlinie 2019/1937.

## IX. Salvatorische Klausel

Falls einzelne Bestimmungen dieser Verfahrensordnung unwirksam sein sollten oder diese Verfahrensordnung Lücken enthält, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# RULES OF PROCEDURE

## for the Audi Group Complaints Procedure

**Contents**


A. COMPLAINTS PROCEDURE WITHIN THE AUDI GROUP ..... 3
I. What are the values on which the complaints procedure is based? ..... 3
II. To what does this Rules of Procedure apply? ..... 3
III. Which complaints are dealt with by the Complaints Procedure? ..... 3
IV. How is the Complaints Procedure structured? ..... 3
B. SUBMISSION OF A COMPLAINT ..... 4
I. Who can lodge a complaint? ..... 4
II. How can a complaint be lodged? ..... 4
III. What can be reported? ..... 5
IV. What information should a complaint include? ..... 5
C. PROCEDURE ..... 7
I. What happens after a complaint has been lodged? ..... 7
II. How is the complaint examined? ..... 7
III. What might the outcome of the Complaints Procedure be? ..... 7
V. How long is the investigation of the complaint? ..... 8
VI. Is the Complaints Procedure free of charge? ..... 8
D. PROCEDURAL PRINCIPLES ..... 9
I. How is the confidentiality of the Complaints Procedure safeguarded? ..... 9
II. Is the whistleblower or complainant protected from adverse effects? ..... 9
III. Is the Complaints Procedure impartial? ..... 9
IV. What other principles govern the Complaints Procedure? ..... 9
V. Can affected persons also take legal action against the company? ..... 10
VI. Are business secrets protected? ..... 10
VII. Is data protection guaranteed? ..... 10
VIII. What is the relationship to other complaints processes? ..... 10
IX. Severability clause ..... 10

# A. COMPLAINTS PROCEDURE WITHIN THE AUDI GROUP

## I. What are the values on which the complaints procedure is based?

We are convinced that sustainable business is only possible through ethical, fair and honest actions. Respect for law and legislation, in particular human rights, is therefore an integral part of the corporate culture of the Audi Group. As part of our corporate work, we fully acknowledge our social responsibility and, as a global Group, take human rights, integrity and fair conduct within the company and along our supply chains very seriously.

The Audi Group Complaints Procedure is an important part of safeguarding our corporate values and beliefs, and is used to uncover about potential abuse and malpractice in order to put an end to it.

## II. To what does this Rules of Procedure apply?

This Rules of Procedure describes **generally applicable principles** for handling reports of potential abuse or malpractice in the Audi Group and along the associated supply chains within the Audi Group Complaints Procedure. It is binding for personnel involved in the complaints procedure. In principle, the processes described in this Rules of Procedure apply, provided that the official reporting channels described in B. II are used.

In addition to the Rules of Procedure, AUDI AG and its Group entities have issued further internal regulations, standards and work instructions which further define individual parts and responsibilities within the Complaints Procedure, in particular with regard to the rights and obligations of employees involved in the Complaints Procedure. These rules and regulations are in accordance with this Rules of Procedure and are published internally within the Group.

## III. Which complaints are dealt with by the Complaints Procedure?

The purpose of the Audi Group Complaints Procedure is to receive and handle reports to potential violations of rules or abuse within the Audi Group and in its associated supply chains. However, the Complaints Procedure does not deal with any product or service-related customer concerns or complaints. These concerns should be addressed to Audi Customer Care.

## IV. How is the Complaints Procedure structured?

Experts from various internal company departments are involved to ensure the best possible handling of reports of potential abuse or malpractice, particularly due to the size and complexity of the Group and the processes along the supply chain. They include in particular

- The Group Whistleblower System, within Group Compliance, which operates the internal and external reporting channels and ensures that reports of potential regulatory violations by Audi Group employees and business partners along the supply chain are handled properly.

- The Supply Chain Grievance Mechanism, within Group Procurement, which plays a key role in investigating possible supplier violations.

## B. SUBMISSION OF A COMPLAINT

### I. Who can lodge a complaint?

Anyone can submit a report or complaint about potential abuse or malpractice within the company and along the supply chain.

An effective power of attorney may be requested if a report is submitted on behalf of a person potentially affected in order to obtain individual remedial measures in accordance with the German Supply Chain Due Diligence Act (LkSG). This does not affect the examination and handling of the report.

### II. How can a complaint be lodged?

A complaint can be lodged via the various channels supervised by the Whistleblower System:

- ***By direct email to*** whistleblower-office@audi.de.

- ***By post:*** *Audi Investigation Office, AUDI AG, I/GC-H, 85045 Ingolstadt, Germany*

- ***Online reporting channel,*** Introduction (bkms-system.com/audi): communication and the exchange of documents is done confidentially and protected via a separate mailbox. Whistleblowers can thus remain anonymous if they so wish and providing this is legally possible.

- ***24/7 Hotline***
  - International toll-free number **+800 444 46300**
    (Access to this number may be restricted by the caller's provider)
  - Various country-specific phone numbers +49 5361 946300

- ***Personal meeting*** (appointment required)

- ***Ombudsperson***. Whistleblowers can remain anonymous to the company if they so wish.

The telephone hotline can be used to send a message in German, English, French, Polish, Portuguese, Spanish, Russian and Hungarian by means of a simultaneous translation.

Written reports can be accepted through all other channels in all living languages and, if necessary, they can be translated into the working languages of the Complaints Procedure (German and English). This also applies to communication with the person submitting the report. However, if requested, Audi will endeavour to communicate in the language of the person submitting the report, but cannot guarantee this. As a rule, complaints are handled in German and English.

Detailed information on the listed contact channels is available at Whistleblower system (audi.com).

## III. What can be reported?

Any potential abuse or malpractice within the company or along the supply chain can be reported to the Complaints Process. The reporting channels are set up in particular to receive reports relating to:

- Suspected instances of employees of the Audi Group being in breach of applicable legislation (laws, regulations etc., in particular those referred to in para. 2 sec. 2 of the Whistleblower Protection Act or the EU Directive 2019/1937) or internal company regulations (in particular violations of the principles of the Code of Conduct).

- Suspected instances of violations by business partners of applicable legislation or the Code of Conduct for Business Partners of the Audi Group

- Suspected instances of other violations of applicable legislation, regulations, other governmental regulations or directly applicable legal acts of the European Union (including violations of rules and regulations by direct suppliers of AUDI AG or one of its subsidiaries), which may be attributable to AUDI AG or one of its subsidiaries, and

- Human rights and environment related risks, possibly attributable to AUDI AG or one of its subsidiaries or its direct or indirect suppliers, as well as violations of human rights and environment related obligations under the Act on Corporate Due Diligence in Supply Chains (LkSG)

- Other potentially abusive malpractices of AUDI AG or one of its subsidiaries or suppliers

## IV. What information should a complaint include?

The following information is helpful for the handling of the complaint:

- **An outline of the circumstances** in chronological order, preferably with the following information:

  - *What happened?*
    Specific description of the incident and context – the more detailed, the better.

  - *Where did it happen?*
    Production hall, department etc.

  - *When did the incident occur? Is the violation still ongoing?*
    Date or period, time

  - *Who are the people or groups of people affected or injured by this? What is the extent of the damage?* Name(s), number, severity of the abuse/malpractice etc.

  - *Who could be responsible for the abuse/malpractice?*
    Name of the person/department/position, name of the Audi company or brand or name of the business partner or supplier in the further supply chain where the instance of abuse/malpractice has occurred. In this context, information on the possible motivation of the persons involved can also be helpful.

- Which **law or internal regulation** has been violated? What is the link to the business activities of the Audi Group?

- Is there **proof or evidence**? Photos, videos, documents, possible witnesses etc.

- **What expectations** are there **regarding possible preventative or remedial actions?** What is the specific or intended objective of the complaint?

- Has **anyone else** already been **informed** of the abuse or malpractice?

- How should **future contact** take place? Provision of contact data for further communication or expression of a wish for anonymity or maximum confidentiality, e.g. no mention of the name of the whistleblower or complainant in the course of the investigation

The above information will facilitate and accelerate the proper handling of a complaint. The list is therefore intended as an aid in formulating a complaint. However, a complaint does not need to provide information on all the above points as a prerequisite for handling it.

# C. PROCEDURE

## I. What happens after a complaint has been lodged?

Depending on the type of complaint channel selected, receipt of the complaint will be confirmed in writing or electronically, providing that contact details have been provided.

## II. How is the complaint examined?

Following receipt of a complaint via the external reporting channels supervised by the Whistleblower System, the complaint is first documented and assigned an individual reference number. If the complaint concerns a situation that does not involve employee misconduct in a company department or a Audi Group business partner along the supply chain, the Whistleblower System will immediately forward the complaint to the relevant office within the Group responsible for handling the complaint. The whistleblower or complainant will be notified of the department responsible for further examination of the matter. In the event of complaints against employees of the Audi Group, the Whistleblower System per se will be responsible for the ongoing handling of the matter.

In a first step, the relevant body will check the plausibility and validity of the complaint to the extent that there are sufficient indications as per the submission that rule violations are occurring or have occurred or whether there would be relevant risks according to the German Supply Chain Due Diligence Act (LkSG). The aim is to determine whether there is a “suspicion” that makes it legally permissible and necessary to take further investigative and/or clarification measures, as well as possible preventative and remedial measures, while respecting data protection. Where it is possible to contact the whistleblower or the complainant, the facts of the complaint will actually be discussed with the whistleblower or complainant. This will include, in particular, clarification of questions of understanding and obtention of further information.

If there are suspicions, an investigation will be undertaken to determine which investigative or clarification measures (so-called follow-up measures) are required in each individual case. These include discussions with the supplier, supplier audits, or the conduct of a formal internal investigation. If necessary, interim measures may also be put in place or ordered.

At the same time, an investigation will also examine the extent to which the company may or should take further legal and effective action at this stage as a result of the complaint.

The Complaints Process will be terminated if the facts – even after discussion with the whistleblower or complainant – do not constitute sufficient suspicion regarding violations of rules or relevant risks according to the German Supply Chain Due Diligence Act (LkSG), or continued handling of the matter would be legally inadmissible. In the event of its termination, the whistleblower or complainant will be informed of the reasons for its rejection.

## III. What might the outcome of the Complaints Procedure be?

Depending on the outcome of the follow-up measures, company decisions will be taken to adequately counter any identified violation or risk, e.g. personnel measures, adjustments to processes. This can lead to the severance of employees and the termination of business relationships.

If abuse or malpractice in a company department in Germany is established from complaints with relevance to the German Supply Chain Due Diligence Act (LkSG), countermeasures will be put in place and monitored to immediately terminate the risk or violation and avoid its recurrence. As a rule, this principle also applies to the company's own departments abroad – subject to conflicting national regulations.

## IV. How is the complainant/whistleblower involved in the investigation of the complaint?

Every complaint is taken seriously by the company. The whistleblower or complainant will fundamentally therefore always be informed about the handling of the facts and the outcome of the individual steps. Maximum possible transparency towards the whistleblower or complainant is sought when handling the complaint. In many cases, however, the company must also take into account conflicting legally protected interests of other persons and companies in obtaining information, e.g. data protection requirements or other confidentiality obligations, when investigating a person.

## V. How long is the investigation of the complaint?

The duration of the process depends on the scope and complexity of the complaint. Complaints are given high priority when it comes to handling them. The investigation of the complaint will be conducted quickly and without undue delay on the part of the company. Depending on its scope and complexity, the proper investigation of complaints can take several days, but in some cases even several months.

During the investigation of the facts, the whistleblower or complainant will be given sufficient time to present relevant aspects and respond to relevant questions on the part of the company.

## VI. Is the Complaints Procedure free of charge?

The whistleblower or complainant can take advantage of the Complaints Procedure described in this Rules of Procedure free of charge.

However, the company will not, in principle, assume any costs and expenses incurred by the whistleblower or complainant in connection with the use of the Complaints Procedure; in particular, no travel expenses or legal advice will be paid.

# D. PROCEDURAL PRINCIPLES

## I. How is the confidentiality of the Complaints Procedure safeguarded?

Employees entrusted with the handling of complaints must fundamentally treat the information they obtain as confidential with regard to other persons. This applies in particular to personal data.

The identity of the whistleblower or complainant will not be disclosed if requested by them and this is legally permissible.

Any legal and regulatory disclosure and reporting requirements are exempt from the principle of confidentiality.

## II. Is the whistleblower or complainant protected from adverse effects?

Discrimination, intimidation or hostility toward the whistleblower or complainant, as well as other reprisals against the whistleblower or complainant or persons who cooperate in investigations to the best of their knowledge and belief, are inadmissible and will not be tolerated.

It is not permitted to adversely affect or obstruct investigations, and in particular to influence witnesses, and suppress or tamper with documents or other evidence.

The whistleblower or complainant and persons who cooperate in investigations to the best of their knowledge and belief will be best protected by the company from discrimination and reprisals within the limits of the possibilities available to the company.

## III. Is the Complaints Procedure impartial?

Impartiality is ensured by organisational decisions of the Executive Board, as well as by the 'two-person' principle and the professional independence of instructions.

## IV. What other principles govern the Complaints Procedure?

### 1. Fair process

During investigations, the currently valid version of applicable laws, including data protection legislation and internal Group regulations, will be adhered to.

Only legal investigation methods will be used for investigation purposes and only legally usable information will be taken into account.

### 2. Presumption of innocence

Investigations are conducted neutrally and objectively subject to the presumption of innocence. Alongside evidence incriminating a suspected person, potentially exonerating evidence must also be examined.

### 3. Respect for the principle of proportionality

Actions taken under investigations must observe the principle of reasonableness, i.e. they must be suitable, necessary and appropriate to satisfy the purpose of the investigation.

### 4. Other rights of involvement

If, employee representatives have the right to be involved in the investigation of complaints, the necessary bodies will be involved in this respect.

## V. Can affected persons also take legal action against the company?

In the event of a person being affected due to an act of violation on the part of the company, the whistleblower or complainant has the right to take legal action.

## VI. Are business secrets protected?

The obligation of the company to safeguard operational and business secrets remains unaffected by this. Information governed by confidentiality will not be released to third parties.

## VII. Is data protection guaranteed?

The investigation of the complaint will be carried out in accordance with the GDPR, including the storage and deletion of data and the rules on international data transfer. The following link takes you to the Data Protection Declaration governing the submission of reports: Data Protection Declaration for the Audi Group Whistleblower System

## VIII. What is the relationship to other complaints processes?

The Complaints Procedure described here in the Audi Group complies with the legal requirements for a whistleblower system in accordance with the Whistleblower Protection Act or the EU Directive 2019/1937.

## IX. Severability clause

If individual provisions of this Rules of Procedure should be ineffective or if there are gaps in this Rules of Procedure, this shall not affect the validity of the remaining provisions.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# 奥迪汽车集团投诉机制的

# “程序规则”

内容

**A. 奥迪汽车集团“投诉程序” ..... 3**

I. 投诉程序基于怎样的价值观？ ..... 3
II. 本程序规则适用于哪些情况？ ..... 3
III. 投诉程序主要受理哪些投诉？ ..... 3
IV. 投诉程序是如何构建的？ ..... 3

**B. “提交投诉” ..... 4**

I. 谁可以提交投诉？ ..... 4
II. 如何提交投诉？ ..... 4
III. 可以举报哪些内容？ ..... 5
IV. 投诉应包含哪些信息？ ..... 5

**C. “程序” ..... 6**

I. 提交投诉后会发生什么？ ..... 6
II. 如何审查投诉？ ..... 6
III. 投诉程序可能有怎样的结果？ ..... 6
V. 投诉审查持续多长时间？ ..... 6
VI. 投诉程序是免费的吗？ ..... 7

**D. “程序准则” ..... 8**

I. 如何确保投诉程序的保密性？ ..... 8
II. 是否保护举报人或投诉人不受打击报复？ ..... 8
III. 投诉程序是否公正？ ..... 8
IV. 该程序还适用哪些其他原则？ ..... 8
V. 当事人是否能对公司采取司法行动？ ..... 8
VI. 商业机密是否受到保护？ ..... 8
VII. 能确保数据保护吗？ ..... 9
VIII. 与其他投诉程序有什么关系？ ..... 9
IX. 可分割条款 ..... 9

## A. 奥迪汽车集团“投诉程序”

### I. 投诉程序基于怎样的价值观？

我们相信，只有通过合乎道德、遵循规则与诚信为本的行动，才能实现公司的可持续经营。因此，尊重法律、法规，尤其是尊重人权，是奥迪汽车集团企业文化不可或缺的一部分。在公司活动框架下，我们全方位致力于履行社会责任，并且作为全球性集团，我们极为重视公司内部以及全程供应链中的人权、诚信与合规行为。

奥迪汽车集团投诉程序是捍卫企业价值观与承诺的关键组成部分，用于探查可能的不端行为并加以遏制。

### II. 本程序规则适用于哪些情况？

针对在奥迪汽车集团投诉程序中处理奥迪汽车集团内部及相应供应链中可能存在的不端行为的举报，本程序规则说明了**普遍性原则**。它对参与投诉程序的员工具有约束力。原则上，只要使用第 B 部分第 II 条的官方举报渠道，则适用该程序规则中所述的流程。

除程序规则外，奥迪汽车股份公司及其集团公司还发布有其他内部规定、标准及工作指南，其中详细说明了投诉程序中的各个组成部分与责任，尤其涉及参与投诉程序的员工的权利与义务。上述规定遵照本程序规则。相关内容在公司内部公布。

### III. 投诉程序主要受理哪些投诉？

奥迪汽车集团的投诉程序用于接收和处理关于奥迪汽车集团内部及相应供应链中可能存在的违法或不端行为的举报。但投诉程序原则上不处理产品及服务相关的客户要求及投诉。这类要求应由奥迪汽车客户服务部门受理。

### IV. 投诉程序是如何构建的？

为确保尽可能妥善地处理可能存在的不端行为举报，尤其是鉴于集团及全程供应链流程的规模和复杂性，公司内部不同职能的专家均参与其中。其中尤其包括

- 属于集团合规部门的举报系统，它提供了内部和外部举报渠道并确保处理奥迪汽车集团员工与全程供应链中业务合作伙伴可能的违规举报。

- 属于集团采购部门的供应链投诉机制，它在审查可能的供应商违规方面发挥核心作用。

## B. “提交投诉”

### I. 谁可以提交投诉？

任何人都可以针对公司及全程供应链可能存在的不端行为进行举报或投诉。

如果以当事人（如是）的名义提交举报，以便根据《供应链尽职调查法》(LkSG) 采取个人修正措施，则可要求提供有效的委托权。这不会影响举报的审查及处理。

### II. 如何提交投诉？

可通过举报系统监管的不同渠道提交投诉：

- *通过电子邮件直接联系 whistleblower-office@audi.de*

- *邮政：AUDI AG, Whistleblower System, 85045 Ingolstadt*

- *在线举报渠道，*介绍 (bkms-system.com)：通过专用邮箱以保密与受保护的方式进行沟通与文件传输。只要举报人愿意且法律允许，身份可保持匿名。

- *全天服务热线*
  - 国际免费电话 **+800 444 46300**（号码能否接通可能受到来电者供应商的限制）
  - 各种特定国家电话号码 **+49 5361 946300**

- *亲自拜访*（需要预约日期）

- *监察专员*只要举报人愿意，可对公司保持身份匿名。

通过热线电话，可经由同声传译以德语、英语、法语、波兰语、葡萄牙语、西班牙语、俄语和匈牙利语提交举报。

通过所有其他渠道，可以接收各种现存语言的文本形式举报，并在必要时将翻译为投诉程序的工作语言（德语与英语）。这也适用于与举报人的通信。奥迪汽车会尽量以举报人的语言进行沟通，但无法完全确保这一点。通常以德语和英语处理。

关于所列联系渠道的详细信息，请访问举报系统 (audi.com)。

## III. 可以举报哪些内容？

公司内部或全程供应链可能存在的不端行为均可通过投诉程序举报。投诉渠道尤其适用于接收下列举报：

- 奥迪汽车集团员工涉嫌违反适用法律（法律、条例等，尤其是《举报人保护法》第 2 条第 2 款或欧盟指令 2019/1937 中提到的相关内容）或是公司内部规定（尤其是违反行为准则）

- 业务合作伙伴涉嫌违反适用法律或奥迪汽车集团业务合作伙伴的行为准则

- 奥迪汽车股份公司或其子公司可能涉嫌导致违反适用的法律、条例、其他国家规定或欧盟直接适用的法律行为（包括奥迪汽车股份公司或其子公司的直接供应商的此类违法行为）以及

- 奥迪汽车股份公司或其子公司或其直接或间接供应商可能涉嫌导致人权和环保风险，以及违反《供应链尽职调查法》(LkSG) 规定的人权和环保相关的义务

- 奥迪汽车股份公司或其子公司或供应商的其他可能存在的违法行为

## IV. 投诉应包含哪些信息？

以下信息有助于处理投诉：

- 按时间顺序**描述事实**，最好提供以下信息：

  - *发生了什么？*
    具体描述事件与背景——越详细越好。

  - *发生在哪里？*
    生产车间，部门等

  - *事件发生在什么时候？违规行为是否仍在持续？*
    日期或时段，时间

  - *有哪些当事者或受害者或群体？受损量有多少？*名称、数量、不端行为严重程度等

  - *谁可能为这次不端行为负责？*
    发生违规的后续供应链中的人员/部门/职位的名称，奥迪汽车公司名称或业务合作伙伴或供应商的品牌或名称。在该情况下，说明涉事人员可能的动机可能也有帮助。

- 违反哪些**法律或内部规定**？与奥迪汽车集团的经济活动存在哪些关联？

- 有**证据**吗？照片、视频、文件、可能的证人等

- **对可能的预防或修正措施有何期望？**投诉的具体或预期目标是什么？
- 是否**告知其他人**不端行为情况？

- 应该如何进行**后续联系**？留下便于后续沟通的联系方式或者表明希望匿名或尽量保密，例如在调查过程中不披露举报人或投诉人的姓名

上述信息能简化和加快投诉的妥善处理。因此，该列表有助于描述投诉。不过，处理投诉并不要求投诉必须包含上述所有信息。

## C. “程序”

### I. 提交投诉后会发生什么？

根据所选择的投诉渠道类型，只要留下了联系方式，将以书面或电子形式确认收到投诉。

### II. 如何审查投诉？

通过举报系统监管的外部举报渠道收到投诉后，先会记录在案并提供单独的档案编号。如果投诉并未涉及奥迪汽车集团自身业务领域或全程供应链中业务合作伙伴的员工不端行为，举报系统会将投诉立即转交至集团内部负责处理投诉的相关主管部门。负责后续审查的专业部门会告知举报或投诉人。针对奥迪汽车集团员工的投诉，由举报系统自行负责后续处理。

相关主管部门首先审查投诉的可信度与合理性，即根据陈述是否有充分的证据表明将造成或已造成违规，或根据《供应链尽职调查法》(LkSG) 是否可能存在相关风险。这旨在确定是否有“可疑情况”，以致于在法律层面与遵守数据保护的条件下允许和有必要采取更多调查或侦察措施以及可能的预防和修正措施。如果能联系到举报人或投诉人，将与举报人或投诉人实际讨论投诉的事实情况。这尤其包括提出理解性问题和获取更多信息。

假设存在可疑情况，则会审查在个别情况下需要采取哪些调查或侦察措施（所谓的后续措施）。其中包括供应商谈话、供应商审核、开展正式的内部调查等。如有必要，也可采取或下达临时性措施。

此外，还会核查公司现阶段由于投诉在多大程度上允许或应当在法律和事实层面采取进一步措施。

假设事实情况（即便在与举报人或投诉人讨论后）无充分证据表明涉嫌违规或存在按照《供应链尽职调查法》(LkSG) 的相关风险，或者法律上不允许进一步处理，则将中止投诉程序。如果中止，将向举报人或投诉人告知中止原因。

### III. 投诉程序可能有怎样的结果？

根据后续措施的结果，做出公司决策以便妥善应对任何可能已知的违规或已知的风险，例如人事措施、流程调整。这可能导致员工离职和业务关系终止。

如果在与 LkSG 有关的投诉中发现本国旗下业务领域的不端行为端，将采取应对措施并进行管控，以便立即终止风险或违规行为并防止其再度发生。该原则通常也适用于旗下海外业务领域——受到有冲突的国家法规约束。

### IV. 投诉人/举报人如何参与投诉审查？

公司严肃对待每件投诉。因此，原则上会向举报人或投诉人告知事实情况处理以及各个步骤的结果。在处理期间，力求对举报人或投诉人做到最大程度的公开透明。但在许多情况下，公司还必须考虑到信息范围中其他人和公司的与之冲突的合法利益，例如调查个人时的数据保护要求或其他保密义务。

### V. 投诉审查持续多长时间？

程序持续时间取决于投诉的范围与复杂程度。在处理期间，投诉具有高优先级。公司方面会迅速开展投诉调查，杜绝无故拖延。根据所涉范围及复杂程度，以事实为基础审查投诉可能持续数天或数月。

在事实调查期间，举报人或投诉人有充分的时间陈述相关观点与答复公司的相应询问。

## VI. 投诉程序是免费的吗？

举报人或投诉人可免费使用本程序规则所述的投诉程序。

但原则上公司不承担举报人或投诉人因使用投诉程序产生的相关费用和开支，尤其是不承担差旅费和法律咨询费用。

## D. “程序准则”

### I. 如何确保投诉程序的保密性？

负责处理投诉的员工原则上会对所获取的信息保密，不告知他人。这尤其适用于个人信息。

如果举报人或投诉人愿意并且在法律上可行，则不会披露其身份。

任何法律和监管的披露和报告义务均不受保密原则的约束。

### II. 是否保护举报人或投诉人不受打击报复？

绝不允许和容忍对举报人或投诉人的歧视、恐吓或敌意以及报复举报人或投诉人和如实参与调查的人员。

禁止干涉或阻碍调查，尤其是影响证人和压制或篡改文件或其他证据。

举报人或投诉人以及如实参与调查的人员由公司提供最大程度的保护，公司将尽其所能防止其遭受歧视和报复。

### III. 投诉程序是否公正？

通过董事会的组织决策以及四眼原则，即独立的专业指示，保证公正。

### IV. 该程序还适用哪些其他原则？

#### 1. 程序公平

在调查期间遵守适用的法律，包括数据保护法以及集团内部的现行版规定。

为开展调查，仅采用合法的调查方法并考虑法律许用的信息。

#### 2. 无罪推定

调查应公正客观，遵守无罪推定原则。除了将嫌疑人定罪的线索，同样也会调查证明无罪的线索。

#### 3. 遵守相称性原则

调查措施遵守相称性原则，即它们应当适宜、必要与恰如其分，从而实现调查目的。

#### 4. 更多参与权

在调查投诉期间，只要职工代表有参与权，必要部门便会参与其中。

### V. 当事人是否能对公司采取司法行动？

如果个人受到公司侵权影响，举报人或投诉人仍有权诉诸法律手段。

### VI. 商业机密是否受到保护？

公司保护公司和商业机密的义务不受影响。保密信息不会透露给第三方。

## VII. 能确保数据保护吗？

投诉调查将依照《通用数据保护条例》(GDPR) 进行，包括数据的保存和删除以及国际数据传输规定。通过下列链接前往针对提交举报的隐私政策：奥迪汽车集团举报系统的隐私政策

## VIII. 与其他投诉程序有什么关系？

此处所示的奥迪汽车集团投诉程序符合《举报人保护法》或欧盟指令 2019/1937 对举报系统的法律要求。

## IX. 可分割条款

如果本程序规则的个别条款无效或程序规则存在漏洞，其余条款的有效性不受影响。

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# REGLAMENTO

## del mecanismo de quejas del Grupo Audi

**Contenido**


A. PROCEDIMIENTO DEL RECURSO DE QUEJA EN EL GRUPO AUDI ..... 3
I. ¿En qué valores se basa el procedimiento del recurso de queja? ..... 3
II. ¿Para qué situaciones rige este Reglamento? ..... 3
III. ¿Qué quejas se tratan en el procedimiento del recurso de queja? ..... 3
IV. ¿Cómo está estructurado el procedimiento del recurso de queja? ..... 3
B. PRESENTACIÓN DE QUEJAS ..... 4
I. ¿Quién puede presentar una queja? ..... 4
II. ¿Cómo se puede presentar una queja? ..... 4
III. ¿Qué puede notificarse? ..... 5
IV. ¿Qué información debería incluir una queja? ..... 5
C. PROCEDIMIENTO ..... 7
I. ¿Qué sucede tras la presentación de la queja? ..... 7
II. ¿Cómo se verifica la queja? ..... 7
III. ¿Cuál puede ser el resultado del procedimiento del recurso de queja? ..... 7
V. ¿Cuánto se tarda en verificar la queja? ..... 8
VI. ¿Es gratuito el procedimiento del recurso de queja? ..... 8
D. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ..... 9
I. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad del procedimiento del recurso de queja? ..... 9
II. ¿El denunciante o la persona que presenta la queja está protegido frente a consecuencias negativas? ..... 9
III. ¿Es imparcial el procedimiento del recurso de queja? ..... 9
IV. ¿Qué otros principios rigen para el procedimiento? ..... 9
V. ¿Los afectados también pueden proceder judicialmente contra la empresa? . 10
VI. ¿Están protegidos los secretos comerciales? ..... 10
VII. ¿Está garantizada la protección de los datos? ..... 10
VIII. ¿Qué relación existe con otros procedimientos de queja? ..... 10
IX. Cláusula de salvaguardia ..... 10

# A. PROCEDIMIENTO DEL RECURSO DE QUEJA EN EL GRUPO AUDI

## I. ¿En qué valores se basa el procedimiento del recurso de queja?

Tenemos la convicción de que solamente es posible administrar una empresa de forma sostenible con una actuación marcada por la ética, el cumplimiento de las reglas y la integridad. Por lo tanto, respetar el Derecho y la ley, en especial los derechos humanos, forma parte integral de la cultura empresarial del Grupo Audi. En el ejercicio de nuestra actividad empresarial, asumimos íntegramente nuestra responsabilidad social y, como Grupo que opera a escala mundial, nos tomamos muy en serio los derechos humanos, la integridad y el cumplimiento de las reglas tanto en la empresa como en nuestras cadenas de suministro.

El procedimiento del recurso de queja del Grupo Audi es un elemento importante para defender los valores y las declaraciones de nuestra empresa, y sirve para conocer posibles irregularidades y atajarlas.

## II. ¿Para qué situaciones rige este Reglamento?

El presente Reglamento describe **principios de validez general** para el tratamiento de notificaciones sobre potenciales irregularidades en el Grupo Audi y las correspondientes cadenas de suministro dentro del procedimiento del recurso de queja del Grupo. Este Reglamento es vinculante para los empleados y empleadas que participen en el procedimiento del recurso de queja. Por principio, rigen los procesos descritos en este Reglamento siempre que se utilicen los canales de notificación descritos en el apartado B. II.

Como complemento del Reglamento, AUDI AG y las sociedades de su Grupo han promulgado otras reglamentaciones internas, normas e instrucciones de trabajo que desarrollan en mayor profundidad partes y responsabilidades del procedimiento del recurso de queja, sobre todo en lo relativo a los derechos y obligaciones de los empleados a los que deberá implicarse en dicho procedimiento. Estas reglamentaciones están en consonancia con el presente Reglamento y se publican en el ámbito interno de la empresa.

## III. ¿Qué quejas se tratan en el procedimiento del recurso de queja?

El procedimiento del recurso de queja del Grupo Audi sirve para recibir y tratar avisos de potenciales infracciones o irregularidades en el Grupo Audi y las cadenas de suministro correspondientes. En cambio, este procedimiento no trata en ningún caso deseos y quejas de clientes que estén relacionados con productos o servicios. Estas cuestiones deberían remitirse al departamento de Atención al cliente de Audi.

## IV. ¿Cómo está estructurado el procedimiento del recurso de queja?

Para garantizar el mejor tratamiento posible de las notificaciones sobre potenciales irregularidades, se cuenta con la participación de expertos de varias funciones internas de la empresa, habida cuenta, sobre todo, de las dimensiones y la complejidad del Grupo y de los procesos que se dan en la cadena de suministro. Estas funciones son, en especial:

- el sistema de comunicación de irregularidades integrado en el departamento de *compliance* del Grupo (Group Compliance). Este sistema gestiona los canales de notificación internos y externos y asegura el tratamiento de las notificaciones sobre posibles infracciones de reglas por parte de empleados del Grupo Audi y de socios comerciales en la cadena de suministro.

- el mecanismo de quejas en la cadena de suministro (Supply Chain Grievance Mechanism) integrado en el departamento de Compras. Este mecanismo asume el rol central en la verificación de posibles infracciones de proveedores.

## B. PRESENTACIÓN DE QUEJAS

### I. ¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona puede enviar una notificación o presentar una queja acerca de potenciales irregularidades dentro de la empresa o en la cadena de suministro.

Si se envía una notificación en nombre de una persona posiblemente afectada a fin de conseguir una medida correctiva individual conforme a la Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro (LkSG), podrá solicitarse la presentación de un poder de representación en vigor. Esto no perjudicará la verificación y el tratamiento de la notificación.

### II. ¿Cómo se puede presentar una queja?

Se puede presentar una queja a través de los canales gestionados por el sistema de comunicación de irregularidades:

- ***Trato directo por correo electrónico a*** whistleblower-office@audi.de.

- ***Correo postal:*** *AUDI AG - Audi Investigation Office, Whistleblower System, 85045 Ingolstadt*

- ***Canal de notificaciones online,*** Introducción (bkms-system.com): La comunicación y el intercambio de documentos se realizan de forma confidencial y protegida a través de un buzón propio. Los informantes pueden permanecer en el anonimato siempre que lo deseen y la ley lo permita.

- ***Línea de atención telefónica 24/7***
  - Número de teléfono internacional gratuito **+800 444 46300**
    (la posibilidad de llamar a este número puede estar limitada por el proveedor de quien llama)
  - Varios números de teléfono específicos de los países en cuestión **+49 5361 946300**

- ***Entrevista personal*** (es necesario concertar cita)

- ***Mediadores.*** Los informantes pueden permanecer en el anonimato respecto a la empresa si así lo desean.

A través de la línea de atención telefónica puede dejarse un mensaje en alemán, inglés, francés, polaco, portugués, español, ruso y húngaro mediante una traducción simultánea.

A través de los demás canales se aceptan mensajes de texto en todas las lenguas vivas y, si es necesario, se traducen a las lenguas de trabajo del procedimiento del recurso de queja (alemán e inglés). Esto vale también para la comunicación con el denunciante. Si así lo desea la persona que envía la notificación, Audi se esforzará por comunicarse con esta en su idioma, pero no puede garantizarlo. Por lo general, el tratamiento se realiza en alemán e inglés.

Se dispone de información detallada sobre los canales de contacto mencionados en Sistema de comunicación de irregularidades (audi.com).

## III. ¿Qué puede notificarse?

Se puede notificar al procedimiento del recurso de queja cualquier irregularidad potencial en el seno de la empresa o dentro de la cadena de suministro. Los canales de notificación sirven, sobre todo, para recibir mensajes relativos a:

- Sospechas de infracciones del Derecho en vigor (leyes, reglamentos, etc.; en especial, los citados en el artículo 2, párrafo 2, de la Ley de protección de denunciantes o en la Directiva 2019/1937 de la UE) o de reglamentos internos de la empresa (en especial, infracciones del Código de Conducta) por parte de empleados del Grupo Audi.

- Sospechas de infracciones del Derecho en vigor o del Código de Conducta para socios comerciales del Grupo Audi por parte de dichos socios.

- Sospechas de otras infracciones de leyes en vigor, reglamentos jurídicos, otras disposiciones estatales o actos jurídicos inmediatos de la Unión Europea (incluidas las infracciones de este tipo por parte de proveedores directos de AUDI AG o de una de las filiales de esta) si estas sospechas apuntan a AUDI AG o una de sus filiales.

- Riesgos para los derechos humanos y el medio ambiente que pudieran atribuirse a AUDI AG, una de sus filiales o sus proveedores directos o indirectos, así como incumplimientos de obligaciones en materia de derechos humanos y medio ambiente conforme a la ley LkSG.

- Otras conductas que puedan suponer un abuso de derecho por parte de AUDI AG, una de sus filiales o uno de sus proveedores

## IV. ¿Qué información debería incluir una queja?

Para tratar la queja, son de utilidad los siguientes datos:

- **Exposición de los hechos** en orden cronológico, a ser posible con los siguientes datos:

  - *¿Qué ha sucedido?*
    Descripción concreta, cuanto más detallada, mejor, del incidente y del contexto.

  - *¿Dónde ha sucedido?*
    Nave de producción, departamento, etc.

  - *¿Cuándo se ha producido el incidente? ¿Todavía se está produciendo la infracción?*
    Fecha o periodo de tiempo, hora

  - *¿Cuáles son las personas o grupos de personas afectados o perjudicados? ¿Cuál es la cuantía del daño?* Nombre(s), número, gravedad de la irregularidad

  - *¿Quién podría ser el responsable de la irregularidad?*
    Nombre de la persona/departamento/puesto, nombre de la sociedad o la marca de Audi, o nombre del socio comercial o del proveedor en la cadena de suministro ulterior donde se ha producido la irregularidad. En este contexto, también puede ser de ayuda que se indiquen posibles motivos de la persona implicada.

- ¿Qué **derecho o reglamento interno** se ha infringido? ¿Qué conexión existe con la actividad económica del Grupo Audi?

- ¿Hay **pruebas**? Fotos, vídeos, documentos, posibles testigos, etc.

- **¿Qué se espera en cuanto a posibles medidas preventivas o correctivas?** ¿Cuál es el objetivo concreto o deseado de la queja?
- ¿**Se ha informado** ya de la irregularidad **a otras personas**?

- ¿Cómo debe ser el **contacto a partir de ese momento**? Facilitar datos de contacto para la comunicación a partir de ese momento o indicar que se desea permanecer en el anonimato o actuar con la máxima confidencialidad posible, p. ej., no revelar durante la investigación el nombre del denunciante o de la persona que presenta la queja

Los datos citados facilitan y agilizan el tratamiento adecuado de las quejas. De ahí que esta lista sirva de ayuda para formularlas. Sin embargo, no es necesario que las quejas incluyan información de todos los puntos citados para tratarlas.

## C. PROCEDIMIENTO

### I. ¿Qué sucede tras la presentación de la queja?

En función del canal de queja que se elija, la recepción de esta se confirmará por escrito o de forma electrónica siempre que se faciliten datos de contacto.

### II. ¿Cómo se verifica la queja?

Tras recibir una queja a través de los canales de notificación externos atendidos por el sistema de comunicación de irregularidades, se documentará la queja en cuestión y se la dotará de un número de referencia. Si la queja se refiere a unos hechos que no impliquen conductas indebidas de empleados del área propia o de un socio comercial del Grupo Audi en la cadena de suministro, el sistema de comunicación de irregularidades remitirá de inmediato la queja a la oficina competente correspondiente del Grupo para el tratamiento de la queja. Se comunicará el área especializada competente para la verificación subsiguiente al denunciante o a la persona que presenta la queja. En el caso de que las quejas se dirijan contra empleados del Grupo Audi, el mismo sistema de comunicación de irregularidades se encargará del tratamiento subsiguiente.

La oficina competente en cada caso verificará en una primera fase la plausibilidad y la solidez de la queja, es decir, si en virtud de lo expuesto se aprecian indicios suficientes de que se producen o se han producido irregularidades y si podrían existir riesgos relevantes conforme a la ley LkSG. El objetivo es establecer si existe una "situación sospechosa" que, desde el punto de vista jurídico y teniendo en cuenta la protección de datos, haga que parezca admisible y conveniente tomar otras medidas de investigación y esclarecimiento, así como medidas preventivas y correctivas. Para ello, siempre que sea posible ponerse en contacto con el denunciante o la persona que presenta la queja, se discutirá el contenido objetivo de los hechos motivo de queja con el denunciante o la persona en cuestión. Esto implica, en particular, formular preguntas de comprensión y obtener información adicional.

Si se supone una situación sospechosa, se verificará qué medidas de investigación y esclarecimiento (también llamadas "medidas de seguimiento") son necesarias en el caso particular. Podría tratarse, por ejemplo, de entrevistas con proveedores, auditorías de proveedores o una investigación oficial interna. Si es necesario, también podrán tomarse o imponerse medidas provisionales.

Además, se verificará en qué medida, sobre la base de la queja, la empresa puede o debería tomar ya en este momento medidas subsiguientes legales y efectivas.

El procedimiento del recurso de queja se cerrará cuando de los hechos no se desprenda ninguna sospecha suficiente de infracciones o de riesgos relevantes conforme a la ley LkSG, incluso tras discutir los hechos con el denunciante o la persona que presenta la queja, o cuando el tratamiento ulterior sea inadmisible desde el punto de vista jurídico. En caso de anulación, se informará de los motivos de la denegación al informante o a la persona que presentó la queja.

### III. ¿Cuál puede ser el resultado del procedimiento del recurso de queja?

En función del resultado de las medidas de seguimiento, se tomarán decisiones empresariales, como medidas de personal o ajustes de procesos, para afrontar adecuadamente una infracción que pudiera haberse verificado o un riesgo comprobado. Estas medidas podrán llegar hasta el despido de empleados y la rotura de relaciones comerciales.

Si en quejas relevantes para la ley LkSG se constata una irregularidad en el área de negocio propia dentro del territorio nacional, se tomarán y se controlarán contramedidas para eliminar inmediatamente el riesgo o la infracción e impedir que estos se repitan. Este principio rige también, por lo general, para el área de negocio propia en el extranjero, siempre que no existan disposiciones nacionales en sentido contrario.

## IV. ¿Cómo participan la persona que ha presentado la queja o el denunciante en la verificación de la queja?

La empresa se tomará en serio todas las quejas. Por lo tanto, siempre se informará sobre el tratamiento de los hechos y el resultado de cada paso al denunciante o a la persona que presenta la queja. En el tratamiento se perseguirá la máxima transparencia posible con el denunciante o la persona que presenta la queja. Sin embargo, a menudo la empresa también deberá tener en cuenta, a la hora de informar, aquellos intereses opuestos de otras personas y empresas que gocen de protección jurídica, p. ej., requisitos de protección de datos u otras obligaciones de confidencialidad si se investiga a una persona.

## V. ¿Cuánto se tarda en verificar la queja?

La duración del procedimiento dependerá del alcance y la complejidad de la queja. Las quejas tendrán una prioridad alta durante su tratamiento. La empresa examinará cada queja con celeridad y sin demoras culposas. En función del alcance y la complejidad de la queja, su verificación adecuada puede durar unos días o, en ocasiones, varios meses.

Durante la investigación de los hechos, se concederá suficiente tiempo al denunciante o a la persona que presenta la queja para que exponga los aspectos relevantes y responda las preguntas oportunas de la empresa.

## VI. ¿Es gratuito el procedimiento del recurso de queja?

El denunciante o la persona que presenta la queja podrá servirse gratuitamente del procedimiento del recurso de queja que se describe en el presente Reglamento.

Sin embargo, la empresa no asumirá en ningún caso los costes y gastos que pudieran derivarse, en relación con el uso del procedimiento, para el denunciante o la persona que presenta la queja. En especial, no se asumirán los gastos de viaje ni los costes de la asesoría jurídica.

## D. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

### I. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad del procedimiento del recurso de queja?

Los empleados al cargo del tratamiento de las quejas manejarán siempre la información que reciban de forma confidencial frente a otras personas. Esto regirá, en particular, para los datos personales.

La identidad del denunciante o de la persona que presenta la queja no se dará a conocer si el implicado no lo desea y en tanto en cuanto las leyes lo permitan.

El principio de confidencialidad no se aplica a las posibles obligaciones de revelación y notificación legales y oficiales.

### II. ¿El denunciante o la persona que presenta la queja está protegido frente a consecuencias negativas?

Son inadmisibles y no se tolerarán la discriminación, la intimidación o la hostilidad respecto al denunciante o la persona que presenta la queja, así como cualquier otra represalia contra el denunciante, la persona que presenta la queja o las personas que, de buena fe, colaboren en las investigaciones.

Es inadmisible obstaculizar o dificultar las investigaciones, en especial influir sobre testigos u ocultar o manipular documentos o pruebas de otro tipo.

El denunciante o la persona que presenta la queja, además de las personas que colaboren de buena fe en las investigaciones, recibirán de la empresa la mejor protección posible, dentro de sus posibilidades, contra una posible discriminación y represalias.

### III. ¿Es imparcial el procedimiento del recurso de queja?

La imparcialidad está garantizada por decisiones organizativas del Comité Ejecutivo y por el "principio de los cuatro ojos", es decir, la independencia profesional de instrucciones.

### IV. ¿Qué otros principios rigen para el procedimiento?

#### 1. Principio de equidad

En las investigaciones se respetarán las leyes en vigor, incluida la Ley de protección de datos, así como los reglamentos internos del Grupo en la versión vigente en cada caso.

En las investigaciones se emplearán exclusivamente métodos legales, y solo se tendrá en cuenta la información jurídicamente aprovechable.

#### 2. Presunción de inocencia

Las investigaciones se llevarán a cabo de forma neutral y objetiva respetando la presunción de inocencia. No se investigarán solamente los indicios que puedan incriminar a los sospechosos, sino también los que puedan exonerarlos.

#### 3. Principio de proporcionalidad

Las medidas empleadas durante la investigación se regirán por el principio de proporcionalidad, es decir, tendrán que ser adecuadas, necesarias y proporcionadas para cumplir su finalidad.

### 4. Otros derechos de participación

Si durante la investigación de quejas existieran derechos de participación de representaciones de trabajadores, se incluirán las oficinas correspondientes en la medida adecuada.

## V. ¿Los afectados también pueden proceder judicialmente contra la empresa?

De producirse una afectación personal por la actuación de la empresa ante una infracción, el denunciante o la persona que presenta la queja podrá proceder por la vía judicial.

## VI. ¿Están protegidos los secretos comerciales?

La obligación de la empresa de proteger los secretos empresariales y comerciales no se ve afectada. La información sujeta a confidencialidad no se revelará a terceros.

## VII. ¿Está garantizada la protección de los datos?

La investigación de la queja, incluidos el almacenamiento y la eliminación de los datos y los reglamentos relativos a la transferencia internacional de datos, se realizará conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Si hace clic en el siguiente enlace, accederá a la Declaración sobre protección de datos para la entrega de notificaciones: Declaración sobre protección de datos para el sistema de comunicación de irregularidades del Grupo Audi

## VIII. ¿Qué relación existe con otros procedimientos de queja?

El procedimiento del recurso de queja en el Grupo Audi que se describe en el presente Reglamento cumple los requisitos legales para un sistema de comunicación de irregularidades conforme a la Ley de protección de informantes y la Directiva 2019/1937 de la UE.

## IX. Cláusula de salvaguardia

Si resultaran ineficaces disposiciones concretas del presente Reglamento, o si el Reglamento tuviera deficiencias, esto no afectará a la eficacia de las demás disposiciones.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# RÈGLEMENT DES PROCÉDURES

## pour le mécanisme des réclamations du groupe Audi

**Sommaire**


A. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION AU SEIN DU GROUPE AUDI ..... 3
I. Sur quelles valeurs, la procédure de réclamation est-elle basée ? ..... 3
II. Pour quels cas de figure, ce règlement des procédures est-il valable ? ..... 3
III. Quelles sont les réclamations traitées dans une procédure de réclamation ? ... 3
IV. Comment la procédure de réclamation se présente-t-elle ? ..... 3
B. DÉPÔT DE RÉCLAMATION ..... 4
I. Qui peut déposer une réclamation ? ..... 4
II. Comment peut-on déposer une réclamation ? ..... 4
III. Qu'est-ce qui peut être signalé ? ..... 5
IV. Quelles sont les informations que doit comprendre une réclamation ? ..... 5
C. PROCÉDURE ..... 7
I. Que se passe-t-il après le dépôt de la réclamation ? ..... 7
II. Comment la réclamation va-t-elle être contrôlée ? ..... 7
III. Quel peut être le résultat de la procédure de réclamation ? ..... 7
V. Combien de temps dure le contrôle de la réclamation ? ..... 8
VI. Est-ce que la procédure de réclamation est gratuite ? ..... 8
D. PRINCIPES DES PROCÉDURES ..... 9
I. Comment la confidentialité de la procédure de la réclamation est-elle assurée ? ..... 9
II. Est-ce que la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation est protégée contre des conséquences négatives ? ..... 9
III. Est-ce que la procédure de réclamation est impartiale ? ..... 9
IV. Quels sont les autres principes valables pour la procédure ? ..... 9
V. Les personnes concernées peuvent-elles également poursuivre en justice l'entreprise ? ..... 10
VI. Les secrets commerciaux sont-ils protégés ? ..... 10
VII. La protection des données est-elle assurée ? ..... 10
VIII. Quel est le rapport avec d'autres procédures de réclamations ? ..... 10
IX. Clause de sauvegarde ..... 10

# A. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION AU SEIN DU GROUPE AUDI

## I. Sur quelles valeurs, la procédure de réclamation est-elle basée ?

Nous sommes convaincus qu'une gestion durable n'est possible que par un comportement éthique, respectueux des règles et intègre. Le respect du droit et de la loi, en particulier des droits humains, fait donc partie intégrante de la culture d'entreprise du groupe Audi. Dans le cadre des activités de notre entreprise, nous nous engageons pleinement à assumer notre responsabilité sociale et, en tant que groupe international, nous prenons très au sérieux les droits humains, l'intégrité et le respect des règles au sein de l'entreprise, et le long de nos chaînes d'approvisionnement.

La procédure de réclamation du groupe Audi est un élément important pour préserver nos valeurs et les engagements de notre entreprise, et permet d'être informé des dysfonctionnements potentiels, ainsi que d'y remédier.

## II. Pour quels cas de figure, ce règlement des procédures est-il valable ?

Ce règlement des procédures détermine les **principes généraux** pour le traitement des signalements de dysfonctionnements potentiels, au sein du groupe Audi et des chaînes d'approvisionnement correspondantes, dans la procédure de réclamation du groupe Audi. Il est obligatoire pour les collaborateur.rice.s engagé(e)s dans la procédure de réclamation. Les processus indiqués dans ce règlement des procédures sont systématiquement valables, dans la mesure où les canaux de transmission officiels, indiqués au paragraphe B., II sont utilisés.

En complément du règlement des procédures, la AUDI AG et les sociétés du groupe ont adopté d'autres règlementations internes, normes et instructions de travail, qui précisent certaines parties et responsabilités dans la procédure de réclamation, en particulier concernant les droits et obligations des salariés devant être impliqués dans la procédure de réclamation. Ces réglementations sont conformes à ce règlement des procédures. Elles seront publiées au sein de l'entreprise.

## III. Quelles sont les réclamations traitées dans une procédure de réclamation ?

La procédure de réclamation du Groupe Audi sert à recevoir et à traiter les informations relatives à des infractions potentielles au règlement ou à des abus au sein du groupe Audi, ainsi que dans les chaînes d'approvisionnement correspondantes. Cependant, la procédure de réclamation ne traite systématiquement pas les demandes et les réclamations des clients relatives aux produits et aux services. De telles demandes doivent être adressées au service client de Audi.

## IV. Comment la procédure de réclamation se présente-t-elle ?

Pour assurer le meilleur traitement possible des signalements de dysfonctionnements potentiels, des experts de différents postes de l'entreprise sont impliqués, en particulier en raison de la taille et de la complexité du groupe et des processus le long de la chaîne d'approvisionnement. Ce sont en particulier

- le système d'alerte professionnelle, au sein du Group Compliance, qui gère les canaux de transmission internes et externes, et assure le traitement des signalements des infractions potentielles au règlement, par les collaborateur.rice.s du groupe Audi et par les associés le long de la chaîne d'approvisionnement.

- le Supply Chain Grievance Mechanism, au sein du groupe Approvisionnement, qui joue un rôle principal dans le contrôle des infractions éventuelles, commises par les fournisseurs.

## B. DÉPÔT DE RÉCLAMATION

### I. Qui peut déposer une réclamation ?

Toute personne peut faire un signalement ou déposer une réclamation concernant des dysfonctionnements potentiels au sein de l'entreprise ou le long de la chaîne d'approvisionnement.

Lorsqu'un signalement est fait au nom d'une personne susceptible d'être concernée, pour obtenir une mesure corrective individuelle conformément à la loi sur les chaînes d'approvisionnement, il se peut qu'une procuration valable soit réclamée. Cela n'altère pas le contrôle, ni le traitement du signalement.

### II. Comment peut-on déposer une réclamation ?

Il est possible de déposer une réclamation par les différents canaux gérés par le système d'alerte professionnelle.

- ***Contact direct par email à*** ***whistleblower-office@audi.de*** .

- ***Poste :*** *AUDI AG - Zentrales Aufklärungs-Office, Brieffach 11/1717, Berliner Str. 2, 38440 Wolfsburg*

- ***Canal de transmission en ligne,*** Introduction (bkms-system.com) : La communication et l'échange de documents se font de manière confidentielle et protégée par une boîte aux lettres dédiée. Les lanceurs d'alerte peuvent donc rester anonymes, dans la mesure où ils le souhaitent, et où la loi le permet.

- ***Centre d'appels 24/7***
  - Numéro de téléphone international gratuit **+800 444 46300**
    (La joignabilité du numéro peut être limitée par l'opérateur de l'appelant)
  - Numéros de téléphone de différents pays **+49 5361 946300**

- ***Présentation en personne*** (sur rendez-vous)

- ***Médiateurs****.* Les lanceurs d'alerte peuvent donc rester anonymes vis-à-vis de l'entreprise, s'ils le souhaitent.

Le centre d'appel permet de faire un signalement en allemand, anglais, français, polonais, portugais, espagnol, russe ou hongrois, par une traduction simultanée.

Par tous les autres canaux, les signalements sont acceptés sous forme de texte dans toutes les langues vivantes et - si nécessaire - traduites dans les langues de travail de la procédure de réclamation (allemand et anglais). Cela est également valable pour la communication avec le lanceur d'alerte. Audi s'efforce, sur demande, de communiquer dans la langue du lanceur d'alerte, mais ne peut pas le garantir. Normalement, le traitement du signalement se fait en allemand ou en anglais.

Vous trouverez des informations détaillées sur les canaux disponibles pour la prise de contact sur le Système d'alerte professionnelle (audi.com) .

## III. Qu’est-ce qui peut être signalé ?

Tout dysfonctionnement potentiel au sein de l’entreprise ou le long de la chaîne d’approvisionnement peut être signalé dans une procédure de réclamation. Les canaux de transmission servent en particulier à recevoir des signalements concernant :

- Les soupçons d’infractions au droit en vigueur (lois, règlements, etc., en particulier ceux mentionnés au § 2, alinéa 2 de la loi sur la protection des lanceurs d’alerte ou de la directive européenne 2019/1937) ou de règlements internes de l’entreprise (en particulier les infractions aux principes du comportement suivant le Code de Conduite) par des collaborateur.rice.s du groupe Audi.

- Les soupçons d’infractions par des associés au droit en vigueur ou au Code de Conduite pour les associés du Groupe Audi

- Les soupçons d’autres infractions, éventuellement imputables à la AUDI AG ou à l’une de ses filiales, aux lois, règlements juridiques, autres réglementations nationales ou aux actes juridiques de l’Union européenne en vigueur (y compris les infractions aux règlements par des fournisseurs directs de la AUDI AG ou de l’une de ses filiales), ainsi que

- Les risques liés aux droits humains et à l’environnement, éventuellement imputables à la AUDI AG, à l’une de ses filiales ou à ses fournisseurs directs ou indirects, ainsi que les infractions aux obligations liées aux droits humains et à l’environnement, conformément à la loi sur les chaînes d’approvisionnement.

- Les autres comportements éventuellement abusifs de la AUDI AG, de l’une de ses filiales ou de ses fournisseurs

## IV. Quelles sont les informations que doit comprendre une réclamation ?

Pour le traitement d’une réclamation, les informations suivantes sont utiles :

- **Description des faits** dans l’ordre chronologique, si possible avec les informations suivantes :

  - *Qu’est-ce qu’il s’est passé ?*
    Description concrète de l’incident et de son contexte – plus il y a des détails, mieux c’est.

  - *Où est-ce que cela s’est passé ?*
    Hangar de production, service, etc.

  - *Quand est-ce que l’incident a eu lieu ? L’infraction est-elle encore en cours ?*
    Date ou période, heure

  - *Qui sont les personnes ou les groupes de personnes concernés ou touchés ? Quel est le montant des dommages ?* Nom(s), nombre, gravité du problème etc.

  - *Qui pourrait être responsable du dysfonctionnement ?*
    Nom de la personne/service/fonction, nom de la filiale ou de la marque de Audi ou nom de l’associé ou du fournisseur dans la chaîne d’approvisionnement, où le

dysfonctionnement a eu lieu. À ce sujet, des informations sur la motivation éventuelle des personnes impliquées peuvent également être utiles.

- Quelle **loi ou quel règlement interne** ont été enfreints ? Quel est le rapport avec les activités économiques du groupe Audi ?

- Est-ce qu'il y a des **preuves** ? Photos, vidéos, documents, témoins éventuels, etc.

- **Quelles sont les attentes en matière d'éventuelles mesures préventives ou correctives ?** Quel est l'objectif concret ou recherché de la réclamation ?
- Est-ce que **quelqu'un d'autre** a déjà été **informé** de ce dysfonctionnement ?

- Comment le **contact doit-il se poursuivre** ? Indication des coordonnées pour la communication ultérieure ou demande d'anonymat ou de la plus grande confidentialité possible, p. ex. pas de transmission du nom de la personne qui a donné l'alerte ou qui a fait une réclamation dans le cadre de l'enquête

Les informations mentionnées ci-dessus facilitent et accélèrent le traitement adapté d'une réclamation. Cette liste représente donc une aide pour formuler une réclamation. Cependant, pour être traitée, une réclamation ne doit pas obligatoirement comprendre des informations sur tous les points mentionnés ci-dessus.

# C. PROCÉDURE

## I. Que se passe-t-il après le dépôt de la réclamation ?

Selon le canal de réclamation sélectionné, la réception de la réclamation sera confirmée par écrit ou par voie électronique, dans la mesure où les coordonnées auront été transmises.

## II. Comment la réclamation va-t-elle être contrôlée ?

Après la réception d'une réclamation par les canaux de transmission externes gérés par le système d'alerte professionnelle, celle-ci est tout d'abord enregistrée et munie d'un numéro de dossier personnalisé. Si la réclamation concerne des faits sans irrégularité de la part d'un(e) collaborateur.rice dans sa propre division ou d'un associé du groupe Audi le long de la chaîne d'approvisionnement, le système d'alerte professionnelle transmet immédiatement la réclamation au service compétent, chargé de la traiter, au sein du groupe. Le département compétent pour la suite du contrôle est transmis au lanceur de l'alerte ou à la personne qui a déposé la réclamation. Dans le cas de réclamations concernant des collaborateur.rice.s du groupe Audi, le système d'alerte professionnelle se charge lui-même du traitement.

Dans un premier temps, le service compétent examine la plausibilité et la pertinence de la réclamation, afin de déterminer si, sur la base de l'exposé, il existe des indices suffisants indiquant qu'il y a ou qu'il y a eu des infractions au règlement ou s'il pourrait y avoir des risques importants selon la loi sur les chaînes d'approvisionnement. L'objectif est de déterminer s'il existe une « situation suspecte » qui, du point de vue juridique, et dans le respect de la protection des données, rend légal et nécessaire l'adoption de mesures d'enquête ou de sensibilisation supplémentaires, ainsi que d'éventuelles mesures préventives et correctives. Dans la mesure où il est possible de contacter le lanceur d'alerte ou la personne qui a déposé la réclamation, les faits de la réclamation seront examinés avec eux. Cela comprend en particulier des questions de compréhension et des demandes d'informations complémentaires.

Si l'on suppose qu'il y a une situation suspecte, on examine les mesures d'enquête ou de sensibilisation (appelées mesures de suivi) nécessaires au cas par cas. Cela comprend par exemple des entretiens avec les fournisseurs, des audits des fournisseurs, et la réalisation d'une enquête interne formelle. Si nécessaire, des mesures provisoires peuvent également être prises ou ordonnées.

De plus, on examine dans quelle mesure l'entreprise peut ou doit prendre des mesures supplémentaires à ce stade, au niveau juridique et effectif, sur la base de la réclamation.

La procédure de réclamation sera classée si les faits - même après un entretien avec la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation - ne laissent pas supposer de soupçons suffisants concernant des infractions au règlement ou des risques importants selon la loi sur les chaînes d'approvisionnement, ou si la poursuite du traitement ne serait pas autorisée par la loi. En cas de classement de l'affaire, la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation sera informée des motifs du rejet de la demande.

## III. Quel peut être le résultat de la procédure de réclamation ?

Suivant le résultat des mesures de suivi, des décisions seront prises par l'entreprise, pour faire face de manière appropriée à une éventuelle infraction ou à un risque constaté, p. ex. des mesures

au niveau du personnel ou des modifications des processus. Cela peut aller jusqu'au renvoi des collaborateur.rice.s et à la rupture des relations commerciales.

Si, dans le cadre de réclamations liées à la loi sur les chaînes d'approvisionnement, un dysfonctionnement a été constaté dans sa propre division sur le territoire national, des contre-mesures seront prises et contrôlées, afin de mettre fin immédiatement au risque ou à l'infraction, et d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Ce principe est également valable, en règle générale, pour sa propre division à l'étranger - sous réserve de réglementations nationales contraires.

## IV. Comment le/la plaignant.e / le/la lanceur.se d'alerte est-il/elle impliqué(e) dans le contrôle de la réclamation ?

Toute réclamation sera prise au sérieux par l'entreprise. C'est pourquoi, la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation sera informée systématiquement du traitement de l'affaire, ainsi que du résultat des différentes étapes. Lors du traitement, la plus grande transparence possible est recherchée vis-à-vis de la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation. Cependant, dans le cadre de l'information, l'entreprise doit également tenir compte des intérêts juridiquement protégés d'autres personnes et entreprises, p. ex. des exigences en matière de protection des données ou d'autres obligations de confidentialité, lorsqu'une personne faite l'objet d'une enquête.

## V. Combien de temps dure le contrôle de la réclamation ?

La durée de la procédure dépend de l'ampleur et de la complexité de la réclamation. Les plaintes sont traitées en priorité. L'examen de la réclamation sera réalisé rapidement et sans retard imputable à l'entreprise. Suivant l'ampleur et le degré de complexité, l'examen adapté des réclamations peut durer quelques jours, mais aussi parfois plusieurs mois.

Dans le cadre de l'établissement des faits, la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation disposera de suffisamment de temps pour présenter les éléments pertinents, et répondre aux questions de l'entreprise.

## VI. Est-ce que la procédure de réclamation est gratuite ?

La personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation peut bénéficier gratuitement de la procédure de réclamation déterminée ce règlement des procédures.

Cependant, l'entreprise ne prend pas systématiquement en charge les frais et dépenses éventuellement causés à la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation en rapport avec la procédure de réclamation, en particulier les frais de déplacement et d'assistance juridique.

## D. PRINCIPES DES PROCÉDURES

### I. Comment la confidentialité de la procédure de la réclamation est-elle assurée ?

Les collaborateur.rice.s chargé(e)s du traitement des réclamations traitent systématiquement les informations obtenues d'une manière confidentielle vis-à-vis d'autres personnes. Cela est particulièrement valable pour les données à caractère personnel.

L'identité de la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation ne sera pas divulguée, si celle-ci le souhaite et si la loi le permet.

Les éventuelles obligations légales et administratives de divulgation et de signalement sont exclues du principe de la confidentialité.

### II. Est-ce que la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation est protégée contre des conséquences négatives ?

Tout traitement défavorable, toute intimidation ou hostilité à l'égard de la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation, ainsi que toute autre forme de représailles à l'encontre de la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation ou de toute personne coopérant en son âme et conscience à l'enquête, sont interdits et ne seront pas tolérés.

Il est interdit de nuire aux enquêtes ou d'y faire obstacle, en particulier en influençant les témoins et en supprimant ou en trafiquant des documents ou d'autres preuves.

L'entreprise protègera au mieux de ses possibilités contre la discrimination et les représailles, les personnes qui ont lancé l'alerte ou déposé la réclamation, ainsi que les personnes coopérant en leur âme et conscience aux enquêtes.

### III. Est-ce que la procédure de réclamation est impartiale ?

L'impartialité est assurée par les décisions d'organisation du directoire, ainsi que par le principe du double contrôle, l'indépendance des expertises.

### IV. Quels sont les autres principes valables pour la procédure ?

#### 1. Une procédure équitable

Les enquêtes sont menées dans le respect de la législation en vigueur, y compris de la législation sur la protection des données, et des règlements internes du groupe, dans leur version en vigueur.

Pour les enquêtes, uniquement les méthodes d'investigation légales seront utilisées, et uniquement les informations exploitables au niveau légal seront prises en compte.

#### 2. Présomption d'innocence

Les enquêtes seront menées d'une manière neutre et objective, en respectant la présomption d'innocence. De même que les indices qui incriminent les suspects, ceux qui peuvent les disculper seront également examinés.

#### 3. Respect du principe de proportionnalité

Les enquêtes respectent le principe de proportionnalité, c.-à-d. elles doivent être appropriées, nécessaires et adaptées à l'objectif de l'enquête.

### 4. Autres droits de participation

Si les syndicats ont le droit de participer à l'enquête sur les réclamations, les services nécessaires seront impliqués.

## V. Les personnes concernées peuvent-elles également poursuivre en justice l'entreprise ?

En cas d'implication personnelle dans un acte d'infraction de la part de l'entreprise, la personne qui a lancé l'alerte ou déposé la réclamation a la possibilité de recourir à la justice.

## VI. Les secrets commerciaux sont-ils protégés ?

L'obligation de l'entreprise de protéger les secrets industriels et commerciaux n'est pas affectée. Les informations soumises au secret ne seront pas divulguées à des tiers.

## VII. La protection des données est-elle assurée ?

L'examen de la réclamation sera réalisé conformément au RGPD, y compris le stockage et l'effacement des données, et conformément aux règlementations relatives au transfert international des données. Le lien suivant vous permet d'accéder à la politique de confidentialité, pour faire des réclamations : Politique de confidentialité pour le système d'alerte professionnelle du groupe Audi

## VIII. Quel est le rapport avec d'autres procédures de réclamations ?

La procédure de réclamation présentée ici au sein du groupe Audi répond aux exigences légales d'un système d'alerte conformément à la loi sur la protection des lanceurs d'alerte ou à la directive européenne 2019/1937.

## IX. Clause de sauvegarde

Si certaines dispositions de ce règlement des procédures venaient à être frappées de nullité ou si ce règlement des procédures comprenait des lacunes, toutes les autres clauses demeureraient valables.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# ELJÁRÁSI SZABÁLYZAT

## A Audi konszern panaszkezelési eljárásához

**Tartalom**


A. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS A AUDI KONSZERNBEN ..... 3
I. Milyen értékeken alapul a panaszkezelési eljárás? ..... 3
II. Milyen konstellációkra érvényes az eljárási szabályzat? ..... 3
III. Milyen panaszokat kezelnek a panaszkezelési eljárás során? ..... 3
IV. Hogyan épül fel a panaszkezelési eljárás? ..... 3
B. PANASZTÉTEL ..... 4
I. Ki nyújthat be panaszt? ..... 4
II. Hogyan lehet benyújtani egy panaszt? ..... 4
III. Mit lehet bejelenteni? ..... 5
IV. Milyen információt tartalmazzon a panasz? ..... 5
C. ELJÁRÁS ..... 7
I. Mi történik a panasz benyújtását követően? ..... 7
II. Hogyan történik a panasz kivizsgálása? ..... 7
III. Mi lehet a panaszkezelési eljárás eredménye? ..... 7
V. Mennyi ideig tart a panasz kivizsgálása? ..... 8
VI. Ingyenes a panaszkezelési eljárás? ..... 8
D. AZ ELJÁRÁS ALAPELVEI ..... 9
I. Hogyan biztosítják a bizalmas jelleget a panaszkezelési eljárás során? ..... 9
II. Védve van-e a tájékoztató, ill. panaszt tevő személy a hátrányos hatásoktól? . 9
III. A panaszkezelési eljárás pártatlan? ..... 9
IV. Milyen további alapelvek érvényesek az eljárásra? ..... 9
V. Az érintettek bírósághoz is fordulhatnak a vállalattal szemben? ..... 10
VI. Védettek-e az üzleti titkok? ..... 10
VII. Biztosítva van az adatvédelem? ..... 10
VIII. Milyen a viszony más panaszkezelési eljárásokkal? ..... 10
IX. Érvényességi záradék ..... 10

# A. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS A AUDI KONSZERNBEN

## I. Milyen értékeken alapul a panaszkezelési eljárás?

Meggyőződésünk, hogy a fenntartható gazdálkodás csak etikus, a szabályoknak megfelelő és integrált tevékenységek által lehetséges. A jog és a törvények, főként az emberi jogok figyelembe vétele ezért a Audi konszern vállalati kultúrájának szerves részét képezi. Vállalati tevékenységünk keretében teljes mértékben vállaljuk a társadalmi felelősséget globálisan jelen levő konszernként vállalatunkon belül, valamint az ellátási láncban is nagyon komolyan vesszük az emberi jogokat, az integritást és a szabálykövető magatartást.

A Audi konszern panaszkezelési eljárása a vállalati értékeink és hitvallásunk megőrzésének fontos részét képezi és arra szolgál, hogy a potenciális hiányosságokat észrevegyük és megszüntessük.

## II. Milyen konstellációkra érvényes az eljárási szabályzat?

Ez az eljárási szabályzat tartalmazza a Audi konszernen belüli és a hozzá tartozó ellátási lánchoz kapcsolódó potenciális hiányosságokról szóló bejelentések kezelésének **általános érvényű** alapelveit a panaszkezelési eljárás során. Ez a szabályzat kötelező érvényű a panaszkezelési eljárásban részt vevő dolgozókra. Alapvetően az ebben az eljárási szabályzatban meghatározott folyamatok érvényesek, amennyiben a B. II pont alatt leírt hivatalos bejelentési csatornákat használják.

Az eljárási szabályzat kiegészítéseként a AUDI AG és leányvállalatai további belső szabályokat, szabványokat és munkautasításokat is kiadnak, ezzel alakítják ki az egyes részeket és a felelősséget a panaszkezelési eljárásban, főként a panaszkezelési eljárásban érintett foglalkoztatottak jogainak és kötelességeinek vonatkozásában. Ezek a szabályok összefüggenek ezzel az eljárási szabályzattal. Ezeket a vállalaton belül nyilvánosságra hozzák.

## III. Milyen panaszokat kezelnek a panaszkezelési eljárás során?

A Audi konszern panaszkezelési eljárása a Audi konszernen, valamint a hozzá tartozó ellátási láncon belüli potenciális szabálysértésekkel, vagy hiányosságokkal kapcsolatos utalások átvételére és feldolgozására szolgál. A panaszkezelési eljárás azonban alapvetően nem kezel a termékre és a szolgáltatásra vonatkozó vevői ügyeket és panaszt. Az ilyen jellegű dolgokat kérjük, címezzék a Audi vevőszolgálatának.

## IV. Hogyan épül fel a panaszkezelési eljárás?

A potenciális hiányosságokról szóló bejelentések lehető legjobb feldolgozásának biztosítása érdekében főként a konszern és a folyamatok mérete és komplexitása miatt a teljes ellátási láncban, különböző vállalaton belüli pozíciókból szakértők vesznek részt a munkában. Ez főként

- a Group Compliance-nél található információs rendszer, amelyik üzemelteti a belső és külső jelentéstételi csatornákat és biztosítja a Audi konszern dolgozói és az ellátási lánchoz tartozó üzletfelek által történő potenciális szabálysértésekről szóló bejelentések feldolgozását.

- a konszernnél a Beszerzési területen található Supply Chain Grievance Mechanism, amelyik központi szerepet tölt be a lehetséges szállítói hiányosságok vizsgálatában.

## B. PANASZTÉTEL

### I. Ki nyújthat be panaszt?

A vállalatnál és az ellátási lánc mentén bárki nyújthat be bejelentést, illetve panaszt a potenciális hiányosságokról.

Amennyiben egy esetleg érintett személy nevében tesznek bejelentést, hogy egyéni korrekciós intézkedést lehessen hozni az LkSG alapján, kérni lehet egy hatályos képviseleti meghatalmazás bemutatását. Ez nem érinti hátrányosan a bejelentés vizsgálatát és feldolgozását.

### II. Hogyan lehet benyújtani egy panaszt?

A panaszt be lehet nyújtani az információs rendszer által kezelt többféle csatornán keresztül:

- ***Közvetlenül e-mailben erre az e-mail címre:*** whistleblower-office@audi.de.

- ***Postai úton:*** *Audi Investigation Office, AUDI AG, I/GC-H, 85045 Ingolstadt, Germany*

- ***Online-csatornán keresztül,*** Introduction (bkms-system.com/audi): A kommunikáció és a dokumentumok átadása bizalmasan történik egy saját védett postaládán keresztül. Ebben az esetben megmaradhat az anonimitás, amennyiben ez a kívánalom és ez törvényileg lehetséges.

- ***24/7 Hotline***
  - Nemzetközi díjmentesen hívható telefonszám **+800 444 46300** (a szám elérhetőségét a telefonáló szolgáltatója korlátozhatja)
  - különböző országspecifikus telefonszámokon +49 5361 946300

- ***személyes közbenjárás*** (időpontegyeztetés szükséges)

- ***Ombudsman***. Az informátorok kérés esetén a vállalattal szemben névtelenek maradhatnak.

Telefon-Hotline-on keresztül a bejelentést le lehet adni német, angol, francia, lengyel, portugál, spanyol, orosz és magyar nyelven szimultán fordítás segítségével.

Minden más csatornán keresztül szöveges formában történik a bejelentés felvétele minden élő nyelven és - ha szükséges – lefordítják a panaszkezelési eljárás hivatalos nyelvére (német és angol). Ez érvényes a bejelentő személlyel történő kommunikációra is. A Audi igyekszik kérés esetén a bejelentő személy nyelvén kommunikálni, de ezt nem tudja garantálni. A feldolgozás nyelve rendszerint német és angol.

Részletes információk találhatók a kapcsolatfelvétel felsorolt csatornáival kapcsolatban itt Whistleblower system (audi.com).

## III. Mit lehet bejelenteni?

A panaszkezelési eljárás során a vállalatnál, vagy az ellátási láncban észlelt minden potenciális hiányosságot be lehet jelenteni. A bejelentési csatornák főként a következő dolgokkal kapcsolatos bejelentések átvételét szolgálják:

- ha fennáll annak a gyanúja, hogy a Audi konszern egyik dolgozója megsért egy érvényes jogszabályt (törvényt, rendelkezést, stb., főként az informátorvédelmi törvény 2 § 2 bekezdésében, illetve az 2019/1937 EU irányelvben meghatározott) vagy a vállalat belső szabályait (főként a Code of Conduct magatartási alapelveinek megsértése)

- ha fennáll annak a gyanúja, hogy az üzleti partnerek megsértettek egy érvényes jogszabályt vagy a Audi konszern üzleti partnerekre vonatkozó Code of Conduct eőírásait.

- ha fennáll annak a gyanúja, hogy a AUDI AG vagy az egyik leányvállalata megsértette az érvényes törvényeket, jogszabályokat, egyéb állami előírásokat, vagy az Európai Unió közvetlenül érvényes jogi aktusait (beleértve a AUDI AG-nak vagy az egyik leányvállalatának közvetlen beszállítója általi jogsértést) valamint

- a AUDI AG-nak, illetve az egyik leányvállalatának, vagy közvetlen, illetve közvetett beszállítójának felróható emberjogi és környezetvédelemmel kapcsolatos kockázat, valamint emberjogi és környezetvédelmi vonatkozású kötelesség megszegése az ellátási lánc átvilágításáról szóló törvény (LkSG) alapján

- a AUDI AG, vagy az egyik leányvállalatának, vagy beszállítójának más esetleges joggal való visszaéléssel kapcsolatos magatartása.

## IV. Milyen információt tartalmazzon a panasz?

A panasz feldolgozását a következő adatok segítik:

- **A tényállás bemutatása** kronológiai sorrendben, lehetőleg a következő adatok megadásával:

  - *Mi történt?*
    Az eset és a kontextus konkrét leírása – minél részletesebb, annál jobb.

  - *Hol történt?*
    Gyártócsarnok, osztály stb.

  - *Mikor történt az eset? Fennáll még a vétség?*
    Dátum, illetve időszak, óra

  - *Kik az érintett, illetve sértett személyek? Mekkora a kár mértéke?* Név (nevek), darabszám, a hiányosság mértéke stb.

  - *Ki lehet a felelős a hiányosságért?*
    A személy neve /osztály/pozíció, a Audi társaság, illetve márka, vagy az üzleti partner, illetve a további ellátási láncban a beszállító neve, ahol a hiányosság fellépett. Ebben az összefüggésben segítséget nyújthatnak a cselekvő személyek lehetséges motívációjával kapcsolatos adatok.

- Melyik **jog, vagy belső szabály** sérült? Milyen a kapcsolat a Audi konszern gazdasági tevékenységével?

- Rendelkezésre állnak-e **bizonylatok**? Fotók, videók, dokumentumok, lehetséges tanúk stb.

- **Milyen elvárások** vannak a **lehetséges megelőző és elhárító intézkedések vonatkozásában?** Mi a panasz konkrét, ill. kitűzött célja?
- Valaki **mást** is **tájékoztattak** már az esetről?

- Milyen legyen a **további kapcsolattartás**? A kapcsolattartási adatok megadása a további kommunikáció , ill. az anonimitásra vonatkozó nyilatkozat, ill. a lehető legnagyobb bizalom érdekében, pl. a vizsgálat során ne adják tovább az tájékoztató, ill. a panasztevő személy nevét.

A fent nevezett információk megkönnyítik és meggyorsítják a panasz szakszerű feldolgozását. Ezek felsorolása tehát segítséget nyújt a panasz megfogalmazása során. A feldolgozáshoz viszont nem feltétel az, hogy egy panasznak tartalmaznia kell minden fent nevezett pontban leírt információt.

# C. ELJÁRÁS

## I. Mi történik a panasz benyújtását követően?

A panasztételhez kiválasztott csatornától függően a panasz beérkezését írásban, vagy elektronikusan visszaigazolják, amennyiben rendelkezésre állnak a kapcsolattartási adatok.

## II. Hogyan történik a panasz kivizsgálása?

A panaszt az információs rendszer által kezelt külső bejelentő csatornán keresztül történő beérkezését követően dokumentálják és egyedi iktatószámmal látják el. Amennyiben a panasz egy dolgozó hibás magatartása nélküli tényállásra vonatkozik a saját üzleti területen belül, vagy a Audi konszern egyik üzleti partnerénél az ellátási láncon belül, akkor az információs rendszer a panaszt haladéktalanul továbbítja a panasz feldolgozásában illetékes egység felé a konszernen belül. A tájékoztató, illetve a panaszt tevő személlyel közlik a további vizsgálatokra illetékes szakterület nevét. A Audi konszern egyik dolgozója elleni panasz esetén az információs rendszer átveszi a további feldolgozást.

A mindenkori illetékes egység egy lépésben vizsgálja a panasz plauzibilitását és helytállóságát, abban az értelemben, hogy fennállnak-e a beadvány alapján a nyomós adatok, hogy történik, vagy történt-e szabálysértés, ill. hogy az LKSG alapján fennállhatnak-e releváns kockázatok. A cél annak megállapítása, hogy fennáll-e a „gyanú" amivel kapcsolatban jogilag, valamint az adatvédelem figyelembe vételével további vizsgálati, ill. tisztázási intézkedést, valamint esetleges prevenciós és kisegítő intézkedéseket kell- e engedélyezni, és felajánlani. Amennyiben lehetséges a kapcsolatfelvétel a tájékoztató, ill. panaszt tevő személlyel, akkor a panasz tényét a tényleges tekintetben közlik a tájékoztató, ill. panaszt tevő személlyel. Ez főként a további megértést célzó kérdéseket és további információk bekérését tartalmazza.

Gyanú esetén vizsgálják azt, hogy az egyes esetekben milyen vizsgálati, ill. tisztázási intézkedések (ún. következményi intézkedések) szükségesek. Ide tartoznak például a beszállítói beszélgetések, a beszállítói auditok, egy formális belső vizsgálat végrehajtása. Amennyiben szükséges, ideiglenes intézkedéseket is lehet hozni, ill. elrendelni.

Emellett vizsgálni kell, hogy a vállalatnak a panasz alapján már ebben a stádiumban jogilag és ténylegesen szabad-e, vagy kellene-e további intézkedéseket hoznia.

A panaszkezelési eljárást megszüntetik, ha a tényállás esetén – a tájékoztató, ill. panaszt tevő személlyel történő megbeszélés alapján – nem megalapozott a szabálysértés gyanúja, vagy az LKSG alapján nem feltételezhető releváns kockázat, vagy a további feldolgozás jogilag megengedhetetlen lenne. Megszüntetés esetén a tájékoztató, ill. panaszt tevő személyt tájékoztatják az elutasítás okairól.

## III. Mi lehet a panaszkezelési eljárás eredménye?

A következményi intézkedések eredményétől függően vállalati döntés születik, az esetleg megállapított vétséggel, vagy megállapított kockázattal arányosan, pl. személyi intézkedés, folyamatok hozzáigazítása. Ez akár a dolgozó elbocsátásával, és az üzleti kapcsolat megszüntetésével is járhat.

Amennyiben a panasz kapcsán az LkSG szempontjából releváns hiányosságot állapítanak meg saját üzleti területen belföldön, ellenintézkedést kell hozni és ellenőrizni kell, a kockázat, vagy a

vétség haladéktalan befejeződése és az újbóli előfordulás elkerülése érdekében. Ez az alapelv rendszerint érvényes a saját üzleti területre külföldön – az ezzel ellentétes nemzeti előírások fenntartásával.

## IV. Hogyan kapcsolódik be a panaszt tevő / tájékoztató személy a panasz vizsgálatába?

A vállalat minden panaszt komolyan vesz. Ezért a tájékoztató, ill. panaszt tevő személyt alapvetően tájékoztatják a tényállás kezeléséről, valamint az egyes lépések kimeneteléről. A feldolgozás során a tájékoztató, ill. panaszt tevő személlyel szemben a lehető legnagyobb átláthatóságra kell törekedni. A vállalatnak sokszorosan, de az információ keretében figyelembe kell vennie más személyek és a vállalat ellentétes, jogilag védett érdekeit is, pl. adatvédelmi jogi követelmények, vagy más titoktartási kötelezettség, ha egy személy ellen vizsgálat folyik.

## V. Mennyi ideig tart a panasz kivizsgálása?

Az eljárás időtartama függ a panasz terjedelmétől és komplexitásától. A panaszok a feldolgozás során nagy prioritást élveznek. A panasz kivizsgálása a vállalat részéről gyorsan és indokolatlan késedelem nélkül történik. A terjedelemtől és a komplexitástól függően a panasz szakszerű kivizsgálása igénybe vehet néhány napot, de akár több hónapig is tarthat.

A tájékoztató, ill. panaszt tevő személy számára a tényállás kiderítésének keretében elegendő idő áll rendelkezésére arra, hogy megadja a releváns szempontokat és reagáljon a vállalat megfelelő kérdéseire.

## VI. Ingyenes a panaszkezelési eljárás?

A tájékoztató, ill. panaszt tevő személy az ebben az eljárási szabályzatban leírt panaszkezelési eljárást ingyenesen veheti igénybe.

A vállalat viszont nem vállalja át a tájékoztató, ill. panaszt tevő személynél a panaszkezelési eljárás igénybe vételével összefüggésben esetleg fellépő költségeket és ráfordításokat; főként nem vállalja át az útiköltséget, valamint a jogi tanácsadás költségét.

# D. AZ ELJÁRÁS ALAPELVEI

## I. Hogyan biztosítják a bizalmas jelleget a panaszkezelési eljárás során?

A panaszok feldolgozásával megbízott dolgozók az Ön által átadott információkat alapvetően bizalmasan kezelik más személyekkel szemben. Ez főként a személyes adatokra vonatkozik.

A tájékoztató, ill. panaszt tevő személy személyazonosságát, amennyiben ezt kéri és az törvényileg lehetséges, nem hozzák nyilvánosságra.

Az esetleges törvényi, vagy hatósági nyilvánosságra hozatali és bejelentési kötelezettség nem tartozik a bizalmassági alapelvek körébe.

## II. Védve van-e a tájékoztató, ill. panaszt tevő személy a hátrányos hatásoktól?

A hátrányos megkülönböztetés, megfélemlítés, vagy az ellenségeskedés a tájékoztató, ill. panaszt tevő személlyel szemben, valamint az egyéb retorziók a tájékoztató, ill. panaszt tevő személlyel, vagy személyekkel szemben, akik legjobb tudásuk szerint lelkiismeretesen segítik a vállalatot, nem megengedett és ezt nem is tűrjük el.

A vizsgálatok akadályozása, főként a tanúk befolyásolása, és az iratok, vagy más bizonyítékok eltüntetése, vagy azokkal történő manipulálás nem megengedett.

A tájékoztató, ill. panaszt tevő személyt, vagy személyeket, akik legjobb tudásuk szerint lelkiismeretesen segítik a vállalatot, a vállalat a lehetséges keretek között a rendelkezésre álló eszközök segítségével megvédi a diszkriminációtól és a retorzióktól.

## III. A panaszkezelési eljárás pártatlan?

A pártatlanságot a vezetőség szervezeti döntései biztosítják, valamint a négy-szem-elve biztosítja a szakmai utasítási függetlenséget.

## IV. Milyen további alapelvek érvényesek az eljárásra?

### 1. Korrekt eljárás

Vizsgálatok esetén be kell tartani az érvényes törvényeket, beleértve az adatvédelmi törvényt, valamint a konszern belső szabályait a mindenkori érvényes változatukban.

Vizsgálat céljából csak legális vizsgálati módszereket szabad alkalmazni és csak a jogilag hasznosítható információkat szabad figyelembe venni.

### 2. Az ártatlanság vélelme

A vizsgálatokat semlegesen és objektíven kell elvégezni az ártatlanság vélelmének figyelembe vételével. Így kell kezelni a gyanúsított személyt terhelő dolgokat is, ezeknek is utána kell járni, ami őt mentesítheti.

### 3. Az arányosság alapelvének megőrzése

A vizsgálati intézkedések során meg kell őrizni az arányosság alapelvét, tehát ezek legyenek alkalmasak, szükségesek és megfelelőek a vizsgálat céljának teljesítésére.

### 4. További részvételi jogok

Amennyiben a panasz kivizsgálása során fennáll a dolgozói képviselet részvételi joga, akkor bekapcsolódnak a szükséges egységek is.

## V. Az érintettek bírósághoz is fordulhatnak a vállalattal szemben?

Vállalati részéről történő vétség általi személyes érintettség esetén a tájékoztató, ill. panaszt tevő személyt megilleti a jogi útra terelés.

## VI. Védettek-e az üzleti titkok?

A vállalat üzemi és üzleti titkok megőrzésére vonatkozó kötelezettsége továbbra is fennáll. A titoktartási kötelezettség alá tartozó információkat nem adják át harmadik félnek.

## VII. Biztosítva van az adatvédelem?

A panasz kivizsgálása a DSGVO-val (német adatvédelmi törvénnyel) összhangban történik, beleértve az adatok mentését és törlését és a nemzetközi adatátvitel szabályait. A következő hivatkozással elérhető a bejelentés benyújtására vonatkozó adatvédelmi nyilatkozat: Data Protection Declaration for the Audi Group Whistleblower System

## VIII. Milyen a viszony más panaszkezelési eljárásokkal?

Az itt vázolt panaszkezelési eljárás a Audi konszernben az információt adó rendszer vonatkozásában megfelel a jogi követelményeknek az informátorok védelméről szóló törvény, ill. a 2019/1937 EU-irányelv alapján.

## IX. Érvényességi záradék

Amennyiben az eljárási szabályzat egyes rendelkezései érvénytelenek lennének, vagy ez az eljárási szabályzat hiányos lenne, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# REGULAMIN

## mechanizmu składania skarg w koncernie Audi

**Treść**


**A. PROCEDURA SKŁADANIA SKARG W KONCERNIE AUDI ..... 3**

I. Na jakich wartościach opiera się procedura składania skarg? ..... 3
II. Jakich konstelacji dotyczy ten regulamin? ..... 3
III. Jakie skargi są rozpatrywane w ramach procedury składania skarg? ..... 3
IV. Jak skonstruowana jest procedura składania skarg? ..... 3

**B. SKŁADANIE SKARG ..... 4**

I. Kto może złożyć skargę? ..... 4
II. Jak można złożyć skargę? ..... 4
III. Co podlega zgłoszeniu? ..... 5
IV. Jakie informacje powinna zawierać skarga? ..... 5

**C. PROCEDURA ..... 7**

I. Co się dzieje po złożeniu skargi? ..... 7
II. W jaki sposób będzie sprawdzana skarga? ..... 7
III. Jaki może być rezultat procedury składania skarg? ..... 7
V. Jak długo trwa sprawdzanie skargi? ..... 8
VI. Czy procedura składania skarg jest bezpłatna? ..... 8

**D. ZASADY PROCEDURY ..... 9**

I. W jaki sposób zapewniana jest poufność procedury składania skarg? ..... 9
II. Czy sygnalista lub osoba składająca skargę jest chroniona przed niekorzystnymi skutkami? ..... 9
III. Czy procedura składania skarg jest bezstronna? ..... 9
IV. Jakie inne zasady obowiązują w procedurze? ..... 9
V. Czy osoby poszkodowane mogą również wystąpić na drogę sądową przeciwko firmie? ..... 10
VI. Czy tajemnice handlowe są chronione? ..... 10
VII. Czy zapewniona jest ochrona danych? ..... 10
VIII. Jaka jest relacja do innych procedur składania skarg? ..... 10
IX. Klauzula salwatoryjna ..... 10

# A. PROCEDURA SKŁADANIA SKARG W KONCERNIE AUDI

## I. Na jakich wartościach opiera się procedura składania skarg?

Jesteśmy przekonani, że zrównoważone zarządzanie jest możliwe tylko poprzez etyczne, zgodne z zasadami i uczciwe działanie. Poszanowanie prawa, zwłaszcza praw człowieka, jest zatem integralnym elementem kultury korporacyjnej koncernu Audi. W ramach naszej działalności korporacyjnej jesteśmy w pełni zaangażowani w naszą odpowiedzialność społeczną i jako koncern działający globalnie, bardzo poważnie traktujemy prawa człowieka, uczciwość i zgodne z zasadami zachowanie w firmie oraz w naszych łańcuchach dostaw.

Procedura składania skarg w koncernie Audi jest ważnym elementem zachowania naszych wartości oraz przekonań korporacyjnych. Dzięki niej można dowiedzieć się o potencjalnych nieprawidłowościach i usunąć je.

## II. Jakich konstelacji dotyczy ten regulamin?

Niniejszy regulamin opisuje **ogólnie obowiązujące zasady** rozpatrywania zgłoszeń potencjalnych skarg w koncernie Audi i powiązanych łańcuchach dostaw w ramach procedury składania skarg w koncernie Audi. Jest on wiążący dla pracowników uczestniczących w procedurze składania skarg. Zasadniczo procesy opisane w niniejszym regulaminie mają zastosowanie – pod warunkiem, że wykorzystywane są oficjalne kanały zgłaszania opisane w B.II.

Oprócz regulaminu AUDI AG i spółki koncernu wydały dalsze wewnętrzne regulacje, standardy i instrukcje pracy, które określają bliżej poszczególne części i zakresy odpowiedzialności w procedurze składania skarg, w szczególności w odniesieniu do praw i obowiązków pracowników uczestniczących w procedurze składania skarg. Te regulacje są zgodne z niniejszym regulaminem. Są one publikowane wewnętrznie w firmie.

## III. Jakie skargi są rozpatrywane w ramach procedury składania skarg?

Procedura składania skarg w koncernie Audi służy do przyjmowania i przetwarzania informacji wskazujących na potencjalne naruszenia zasad lub nieprawidłowości w koncernie Audi i w powiązanych łańcuchach dostaw. Procedura składania skarg nie dotyczy jednak spraw i reklamacji klientów, odnoszących się do produktów i usług. Tego typu sprawy należy kierować do działu obsługi klienta Audi.

## IV. Jak skonstruowana jest procedura składania skarg?

Dla zapewnienia najwyższej jakości obsługi zgłoszeń dotyczących potencjalnych nieprawidłowości, przede wszystkim ze względu na wielkość i kompleksowość koncernu oraz procesów zachodzących w łańcuchu dostaw angażowani są eksperci z różnych obszarów funkcjonalnych firmy. Są to w szczególności

- system dla sygnalistów osadzony w Group Compliance, który obsługuje wewnętrzne i zewnętrzne kanały zgłaszania oraz zapewnia rozpatrywanie zgłoszeń dotyczących potencjalnych naruszeń zasad przez pracowników koncernu Audi oraz partnerów biznesowych w łańcuchu dostaw.

- osadzony w dziale zaopatrzenia koncernu Supply Chain Grievance Mechanism, który odgrywa główną rolę w badaniu ewentualnych naruszeń ze strony dostawców.

## B. SKŁADANIE SKARG

### I. Kto może złożyć skargę?

Każda osoba może złożyć zgłoszenie lub skargę dotyczącą potencjalnych nieprawidłowości w firmie i w łańcuchu dostaw.

W przypadku dokonania zgłoszenia w imieniu osoby potencjalnie poszkodowanej w celu uzyskania indywidualnego środka zaradczego na podstawie ustawy o należytej staranności w łańcuchu dostaw można żądać przedłożenia skutecznego pełnomocnictwa do reprezentowania. Nie ma to wpływu na badanie i rozpatrywanie zgłoszenia.

### II. Jak można złożyć skargę?

Skargę można złożyć za pośrednictwem różnych kanałów obsługiwanych przez system dla sygnalistów:

- ***Bezpośredni kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres*** whistleblower-office@audi.de.

- ***Poczta:*** *Audi Investigation Office, AUDI AG, I/GC-H, 85045 Ingolstadt, Germany*

- ***Kanał zgłoszeń online,*** Wprowadzenie (bkms-system.com/audi): Komunikacja i wymiana dokumentów jest poufna i chroniona poprzez własną skrzynkę pocztową. Sygnaliści mogą przy tym pozostać anonimowi, jeśli sobie tego życzą i jeśli jest to prawnie możliwe.

- ***Infolinia 24/7***
  - Międzynarodowy bezpłatny numer **+800 444 46300**
    (dostępność numeru może być ograniczona przez operatora sieci komórkowej osoby dzwoniącej)
  - różne numery telefonów dla poszczególnych krajów +49 5361 946300

- ***Wizyta osobista*** (konieczne jest uzgodnienie terminu)

- ***Rzecznicy***. Sygnaliści mogą przy tym pozostać anonimowi dla firmy, jeśli sobie tego życzą.

Zgłoszenie można złożyć za pośrednictwem infolinii w języku niemieckim, angielskim, francuskim, polskim, portugalskim, hiszpańskim, rosyjskim i węgierskim z wykorzystaniem tłumaczenia symultanicznego.

Za pośrednictwem wszystkich innych kanałów zgłoszenia są przyjmowane w formie tekstowej we wszystkich żywych językach i – w razie potrzeby – tłumaczone na języki robocze procedury składania skarg (niemiecki i angielski). Dotyczy to również komunikacji z osobą zgłaszającą. Na życzenie Audi podejmie starania, aby porozumieć się w języku osoby zgłaszającej, nie może tego jednak zagwarantować. Z reguły rozpatrywanie zgłoszenia odbywa się w języku niemieckim i angielskim.

Szczegółowe informacje na temat wymienionych kanałów nawiązania kontaktu są dostępne na stronie System dla sygnalistów (audi.com).

## III. Co podlega zgłoszeniu?

Każda potencjalna nieprawidłowość w firmie lub w łańcuchu dostaw może być zgłoszona do procedury składania skarg. Kanały zgłaszania służą w szczególności do odbioru zgłoszeń:

- Podejrzenia naruszenia przez pracowników koncernu Audi obowiązujących przepisów prawa (ustaw, rozporządzeń itp., w szczególności tych, o których mowa w § 2 ust. 2 Ustawy o ochronie sygnalistów lub Dyrektywy UE 2019/1937) bądź wewnętrznych regulacji firmy (w szczególności naruszenia zasad Kodeksu Postępowania)

- Podejrzenia naruszenia przez partnerów biznesowych obowiązujących przepisów prawa lub Kodeksu Postępowania dla Partnerów Biznesowych koncernu Audi

- Podejrzenia innych ewentualnych naruszeń obowiązujących przepisów prawa, rozporządzeń prawnych, innych przepisów krajowych lub bezpośrednio obowiązujących aktów prawnych Unii Europejskiej, które mogą być przypisane AUDI AG lub jednej z jej spółek zależnych (w tym takie naruszenia przez bezpośrednich dostawców AUDI AG lub jedną z jej spółek zależnych) oraz

- Zagrożenia związane z prawami człowieka i środowiskiem, które można potencjalnie przypisać AUDI AG lub jednej z jej spółek zależnych lub jej bezpośrednim lub pośrednim dostawcom, jak również naruszenie obowiązków związanych z prawami człowieka i ochroną środowiska wynikających z ustawy o należytej staranności w łańcuchu dostaw (LkSG)

- inne potencjalne niewłaściwe prawnie sposoby postępowania AUDI AG lub jednej z jej spółek zależnych lub dostawców

## IV. Jakie informacje powinna zawierać skarga?

Poniższe dane są pomocne przy rozpatrywaniu skargi:

- **Opis stanu faktycznego** w porządku chronologicznym, w miarę możliwości z następującymi informacjami:

  - *Co się wydarzyło?*
    Konkretny opis zdarzenia i kontekstu – im bardziej szczegółowy tym lepiej.

  - *Gdzie to się stało?*
    Hala produkcyjna, dział itp.

  - *Kiedy doszło do zdarzenia? Czy naruszenie nadal trwa?*
    Data lub okres, godzina

  - *Kim są osoby lub kręgi osób dotkniętych lub poszkodowanych? Jaka jest wysokość szkody?*
    Nazwa (nazwy), liczba, waga nieprawidłowości itp.

  - *Kto może być odpowiedzialny za nieprawidłowość?*
    Nazwisko osoby/dział/stanowisko, nazwa spółki Audi lub marki lub nazwa partnera biznesowego lub dostawcy w szerszym łańcuchu dostaw, u którego wystąpiła

nieprawidłowość. W tym kontekście pomocne mogą być również informacje o ewentualnej motywacji zaangażowanych osób.

- Jakie **prawo lub regulacja wewnętrzna** zostały naruszone? Jaki jest związek z działalnością gospodarczą koncernu Audi?

- Czy obecne są **dowody**? Zdjęcia, filmy, dokumenty, ewentualni świadkowie itp.

- **Jakie są oczekiwania** w zakresie **ewentualnych działań zapobiegawczych lub środków zaradczych?** Jaki jest konkretny lub pożądany cel skargi?
- Czy **ktoś inny** został już **poinformowany** o nieprawidłowości?

- Jak ma wyglądać **dalszy kontakt**? Podanie danych kontaktowych do dalszej komunikacji lub wyrażenie życzenia zachowania anonimowości lub możliwie największej poufności, np. nieujawniania nazwiska sygnalisty lub osoby składającej skargę w trakcie dochodzenia

Wymienione powyżej informacje ułatwiają i przyspieszają prawidłowe rozpatrzenie skargi. Lista jest więc zatem pomocą w formułowaniu skargi. Nie jest jednak warunkiem koniecznym dla rozpatrzenia, aby skarga zawierała informacje dotyczące wszystkich wyżej wymienionych punktów.

# C. PROCEDURA

## I. Co się dzieje po złożeniu skargi?

W zależności od wybranego rodzaju kanału składania skarg, przyjęcie skargi zostanie potwierdzone pisemnie lub elektronicznie – pod warunkiem, że przekazano dane kontaktowe.

## II. W jaki sposób będzie sprawdzana skarga?

Po wpłynięciu skargi za pośrednictwem zewnętrznych kanałów zgłaszania obsługiwanych przez system dla sygnalistów, jest ona najpierw dokumentowana i opatrywana indywidualną sygnaturą akt. Jeżeli skarga dotyczy sprawy bez nieprawidłowego zachowania pracowników we własnym obszarze działalności lub u partnera biznesowego koncernu Audi w łańcuchu dostaw, system dla sygnalistów niezwłocznie przekazuje skargę do odpowiedniej jednostki w ramach koncernu, odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi. Sygnalista lub osoba składająca skargę zostanie poinformowana o tym, który dział będzie odpowiedzialny za dalsze zbadanie sprawy. W przypadku skarg na pracowników koncernu Audi system dla sygnalistów sam zajmuje się ich dalszym rozpatrywaniem.

W pierwszym etapie właściwy organ bada wiarygodność i trafność skargi, o ile istnieją wystarczające przesłanki na podstawie zgłoszenia, że dochodzi lub doszło do naruszenia zasad lub że może istnieć istotne niebezpieczeństwo według LKSG. Celem jest ustalenie, czy istnieje „podejrzana sytuacja", która sprawia, że podjęcie dalszych czynności dochodzeniowych lub wyjaśniających, jak również ewentualnych środków zapobiegawczych i zaradczych, jest dopuszczalne i pożądane na mocy przepisów prawa i z uwzględnieniem ochrony danych osobowych. Jeśli nawiązanie kontaktu z sygnalistą lub osobą składającą skargę jest możliwe, stan faktyczny w zakresie skargi zostanie omówiony z sygnalistą lub osobą składającą skargę. Obejmuje to w szczególności zadawanie pytań w celu zrozumienia i uzyskania dalszych informacji.

W przypadku przyjęcia założenia, że dana sytuacja jest podejrzana, sprawdza się, które działania dochodzeniowe lub wyjaśniające (tzw. działania następcze) są w danym przypadku konieczne. Zaliczają się do nich na przykład rozmowy z dostawcami, audyty u dostawców, przeprowadzenie formalnego dochodzenia wewnętrznego. Jeśli to konieczne, można również podjąć lub zarządzić środki tymczasowe.

Ponadto sprawdza się, w jakim stopniu firma może lub powinna już na tym etapie zgodnie z prawem i stanem faktycznym podjąć dalsze działania na podstawie skargi.

Procedura składania skarg zostanie przerwana, jeśli w danym stanie faktycznym – nawet po omówieniu z sygnalistą lub osobą składającą skargę – nie istnieje wystarczające podejrzenie o naruszenie zasad lub istotnych zagrożeń według LKSG bądź jeśli dalsze rozpatrywanie byłoby niedozwolone prawnie. W przypadku przerwania postępowania sygnalista lub osoba składająca skargę zostanie poinformowana o przyczynach jej odrzucenia.

## III. Jaki może być rezultat procedury składania skarg?

W zależności od wyniku działań następczych podejmowane są decyzje wewnętrzne mające na celu adekwatne zareagowanie na stwierdzone naruszenie lub zagrożenie, np. środki personalne, zmiany w procesach. Może to prowadzić do zakończenia stosunku pracy z pracownikami i relacji biznesowych.

Jeżeli w przypadku skarg mających znaczenie dla LkSG zostanie stwierdzona nieprawidłowość we własnym obszarze działalności w kraju, podejmowane są i kontrolowane środki zaradcze mające na celu niezwłoczną eliminację zagrożenia lub naruszenia oraz zapobieżenie jego ponownemu wystąpieniu. Ta zasada dotyczy z reguły również własnego obszaru działalności za granicą, z zastrzeżeniem sprzecznych przepisów krajowych.

## IV. W jaki sposób sygnalista/osoba zgłaszająca skargę uczestniczy w badaniu skargi?

Każda skarga jest traktowana przez firmę poważnie. Dlatego sygnalista lub osoba składająca skargę jest zasadniczo zawsze informowana o badaniu stanu faktycznego i wyniku poszczególnych kroków. Przy rozpatrywaniu skarg dąży się do jak największej przejrzystości w stosunku do sygnalisty lub osoby składającej skargę. Często firma musi jednak uwzględnić także sprzeczne, chronione prawnie interesy innych osób i firm, np. wymogi ochrony danych osobowych lub inne zobowiązania do zachowania poufności, jeśli wobec jakiejś osoby prowadzone jest dochodzenie.

## V. Jak długo trwa sprawdzanie skargi?

Czas trwania postępowania zależy od zakresu i złożoności skargi. Skargom nadaje się wysoki priorytet przy rozpatrywaniu. Sprawdzanie skargi jest przeprowadzane sprawnie i bez zawinionej zwłoki ze strony firmy. W zależności od zakresu i stopnia złożoności właściwe sprawdzanie skargi może trwać kilka dni, ale czasem nawet kilka miesięcy.

Sygnalista lub osoba składająca skargę ma w ramach badania stanu faktycznego dostateczną ilość czasu na przedstawienie istotnych punktów widzenia oraz na udzielenie odpowiedzi na pytania ze strony firmy.

## VI. Czy procedura składania skarg jest bezpłatna?

Sygnalista lub osoba składająca skargę może bezpłatnie skorzystać z procedury składania skarg, opisanej w niniejszym regulaminie.

Zasadniczo firma nie przejmuje żadnych kosztów i wydatków poniesionych przez sygnalistę lub osobę składającą skargę w związku ze skorzystaniem z procedury składania skarg; w szczególności nie są przejmowane koszty podróży ani koszty porad prawnych.

# D. ZASADY PROCEDURY

## I. W jaki sposób zapewniana jest poufność procedury składania skarg?

Pracownicy, którym powierzono rozpatrywanie skarg, zasadniczo traktują uzyskane informacje jako poufne wobec innych osób. Dotyczy to w szczególności danych osobowych.

Tożsamość sygnalisty lub osoby składającej skargę nie jest ujawniana, jeśli ona sobie tego życzy i o ile jest to możliwe z prawnego punktu widzenia.

Z zasady poufności wyłączone są wszelkie ustawowe i urzędowe obowiązki ujawniania i zgłaszania.

## II. Czy sygnalista lub osoba składająca skargę jest chroniona przed niekorzystnymi skutkami?

Dyskryminacja, zastraszanie lub wrogość wobec sygnalisty bądź osoby składającej skargę oraz inne represje wobec sygnalisty lub osoby składającej skargę albo osób współpracujących przy dochodzeniach zgodnie z ich najlepszą wiedzą i przekonaniem są niedopuszczalne i nie będą tolerowane.

Zakłócanie lub utrudnianie dochodzenia, a zwłaszcza wywieranie wpływu na świadków oraz zatajanie dokumentów lub innych dowodów, jak również manipulowanie nimi, jest niedopuszczalne.

Sygnalista lub osoba składająca skargę oraz osoby współpracujące przy dochodzeniach zgodnie z ich najlepszą wiedzą i przekonaniem będą chronione przez firmę przed dyskryminacją i represjami w ramach możliwości dostępnych dla firmy.

## III. Czy procedura składania skarg jest bezstronna?

Bezstronność zapewniają decyzje organizacyjne Zarządu, oraz zasada czworga oczu, niezależność zawodowa od poleceń.

## IV. Jakie inne zasady obowiązują w procedurze?

### 1. Uczciwość procedury

W trakcie dochodzenia przestrzegane są obowiązujące przepisy prawa, w tym prawo o ochronie danych osobowych, a także regulacje wewnętrzne koncernu w aktualnej w danej chwili wersji.

W celach dochodzeniowych podejmowane są wyłącznie legalne metody dochodzeniowe i uwzględniane są wyłącznie informacje możliwe do wykorzystania zgodnie z prawem.

### 2. Domniemanie niewinności

Dochodzenia prowadzone są w sposób neutralny i obiektywny, z uwzględnieniem zasady domniemania niewinności. Tak jak bada się poszlaki obciążające podejrzanych, tak samo bada się te, które mogą ich oczyścić.

### 3. Poszanowanie zasady proporcjonalności

Środki dochodzeniowe są zgodne z zasadą proporcjonalności, tzn. muszą być odpowiednie, niezbędne i stosowne do spełnienia celu dochodzenia.

### 4. Dalsze prawa uczestnictwa

O ile w trakcie badania skarg zaistnieją prawa do udziału przedstawicieli pracowników, to zaangażowane zostaną niezbędne organy.

## V. Czy osoby poszkodowane mogą również wystąpić na drogę sądową przeciwko firmie?

W przypadku dotknięcia działaniem naruszającym ze strony firmy sygnalista lub osoba zgłaszająca skargę ma prawo wkroczyć na drogę prawną.

## VI. Czy tajemnice handlowe są chronione?

Zobowiązanie do zachowania przez spółkę tajemnicy przedsiębiorstwa i tajemnicy handlowej pozostaje bez zmian. Informacje objęte klauzulą poufności nie będą udostępniane osobom trzecim.

## VII. Czy zapewniona jest ochrona danych?

Rozpatrywanie skarg odbywa się zgodnie z RODO, w tym w zakresie przechowywania i usuwania danych oraz regulacjami dotyczącymi międzynarodowego transferu danych. Poniższy link prowadzi do deklaracji o ochronie danych osobowych w zakresie składania zgłoszeń: Polityka prywatności systemu dla sygnalistów w koncernie Audi

## VIII. Jaka jest relacja do innych procedur składania skarg?

Opisana tu procedura składania skarg w koncernie Audi spełnia wymogi prawne dotyczące systemu dla sygnalistów zgodnie z ustawą o ochronie sygnalistów oraz dyrektywą UE 2019/1937.

## IX. Klauzula salwatoryjna

Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszego Regulaminu są nieważne lub jeżeli niniejszy Regulamin zawiera luki, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# CÓDIGO DE PROCEDIMENTO

## para o mecanismo de reclamação do Grupo Audi

**Conteúdo**


A. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO NO GRUPO AUDI ..... 3
I. Em que valores se baseia o procedimento de reclamação? ..... 3
II. Em que situações se aplica este código de procedimento? ..... 3
III. Que reclamações são tratadas no âmbito do procedimento de reclamação? .... 3
IV. De que forma está estruturado o procedimento de reclamação? ..... 3
B. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES ..... 4
I. Quem pode apresentar uma reclamação? ..... 4
II. De que forma pode ser apresentada uma reclamação? ..... 4
III. O que pode ser comunicado? ..... 5
IV. Que informações deve conter uma reclamação? ..... 5
C. PROCEDIMENTO ..... 7
I. O que acontece após a entrega da reclamação? ..... 7
II. De que forma é verificada a reclamação? ..... 7
III. Qual pode ser o resultado do procedimento de reclamação? ..... 7
V. Quanto tempo demora a verificação da reclamação? ..... 8
VI. O procedimento de reclamação é gratuito? ..... 8
D. PRINCÍPIOS PROCESSUAIS ..... 9
I. De que forma é assegurada a confidencialidade do procedimento de reclamação? ..... 9
II. O/A informador(a)/denunciante está protegido(a) contra consequências nefastas? ..... 9
III. O procedimento de reclamação é imparcial? ..... 9
IV. Que outros princípios se aplicam ao procedimento? ..... 9
V. As pessoas afetadas também podem agir judicialmente contra a empresa? .. 10
VI. Os segredos comerciais estão protegidos? ..... 10
VII. A proteção de dados está assegurada? ..... 10
VIII. Como é a relação com outros procedimentos de reclamação? ..... 10
IX. Cláusula de salvaguarda ..... 10

# A. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO NO GRUPO AUDI

## I. Em que valores se baseia o procedimento de reclamação?

Estamos convictos de que a economia sustentável só é possível mediante uma atuação ética, transparente e íntegra. O respeito pelo direito e pelas leis, nomeadamente pelos direitos humanos, é, por isso, parte integrante da cultura empresarial do Grupo Audi. No âmbito da nossa atividade empresarial, comprometemo-nos, amplamente, com a nossa responsabilidade social e, na qualidade de Grupo global, levamos muito a sério os direitos humanos, a integridade e a conduta transparente dentro da empresa, bem como nas nossas cadeias de abastecimento.

O procedimento de reclamação do Grupo Audi é uma parte importante da preservação dos valores e compromissos da nossa empresa, servindo para reconhecer e eliminar potenciais problemas.

## II. Em que situações se aplica este código de procedimento?

O presente código de procedimento descreve **princípios geralmente válidos** para o tratamento de mensagens relativas a possíveis problemas no Grupo Audi e nas respetivas cadeias de abastecimento, no âmbito do procedimento de reclamação do Grupo Audi. É obrigatório para os/as colaboradores(as) abrangidos pelo procedimento de reclamação. Por norma, os processos descritos no presente código de procedimento aplicam-se desde que sejam usados os canais de comunicação oficiais descritos em B. II.

Complementando o código de procedimento, a AUDI AG e demais empresas do Grupo aprovaram outros regulamentos, normas e instruções de trabalho internos, que especificam, mais detalhadamente, cada parte e responsabilidades no procedimento de reclamação, nomeadamente no que diz respeito a direitos e deveres dos funcionários abrangidos pelo procedimento de reclamação. Estes regulamentos estão em consonância com o presente código de procedimento. Serão publicados internamente pela empresa.

## III. Que reclamações são tratadas no âmbito do procedimento de reclamação?

O procedimento de reclamação do Grupo Audi destina-se à receção e tratamento de informações sobre potenciais violações das regras ou problemas no Grupo Audi, bem como nas respetivas cadeias de abastecimento. Por regra, o procedimento de reclamação não trata, no entanto, de questões e reclamações do cliente relativas a produtos e serviços. Este tipo de questões deve ser endereçada ao Apoio ao Cliente da Audi.

## IV. De que forma está estruturado o procedimento de reclamação?

Para garantir o melhor tratamento possível de mensagens relativas a potenciais problemas, nomeadamente devido ao tamanho e à complexidade do Grupo e dos processos ao longo da cadeia de fornecimento, recorre-se a peritos de diferentes funções internas da empresa. É o caso, nomeadamente,

- do sistema de denúncias localizado no Group Compliance, que opera os canais de comunicação internos e externos, garantindo o tratamento de mensagens relativas a potenciais violações das regras por parte de colaboradores do Grupo Audi e através de parceiros comerciais ao longo da cadeia de fornecimento.

- do Supply Chain Grievance Mechanism localizado na área de compras do Grupo, que assume o papel central na verificação de possíveis infrações por parte de fornecedores.

## B. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

### I. Quem pode apresentar uma reclamação?

Qualquer pessoa pode apresentar uma mensagem ou reclamação sobre potenciais problemas na empresa ou na cadeia de abastecimento.

Se for apresentada uma mensagem em nome de uma pessoa eventualmente afetada, para obter uma medida de resolução individual de acordo com a lei alemã de due diligence da cadeia de fornecimento (LkSG), pode ser solicitada a apresentação de uma procuração válida. Isto não afeta a verificação e o tratamento da mensagem.

### II. De que forma pode ser apresentada uma reclamação?

Uma reclamação pode ser apresentada através dos diferentes canais supervisionados pelo sistema de denúncias:

- ***Contacto direto via e-mail para*** whistleblower-office@audi.de.

- ***Correio:*** *Audi Investigation Office, AUDI AG, I/GC-H, 85045 Ingolstadt, Germany*

- ***Canal de comunicação online,*** introdução (bkms-system.com/audi): a comunicação e a troca de documentos ocorrem de forma confidencial e protegida através de uma caixa de correio própria. Os informadores podem manter o anonimato, caso o pretendam e se tal for legalmente possível.

- ***Linha de apoio 24 horas***
  - Número de telefone internacional gratuito **+800 444 46300**
    (a disponibilidade do número pode estar limitada pelo operador da pessoa que efetua a chamada)
  - diversos números de telefone específicos de cada país +49 5361 946300

- ***visita pessoal*** (necessário efetuar uma marcação)

- ***Mediadores***. Os informadores podem manter o anonimato perante a empresa, caso o pretendam.

Através da linha telefónica de apoio é possível entregar uma mensagem em alemão, inglês, francês, polaco, português, espanhol, russo e húngaro, mediante uma tradução simultânea.

Através de todos os outros canais, são aceites mensagens em forma de texto, em todos os idiomas vivos, e, se necessário, traduzidas para os idiomas de trabalho do procedimento de reclamação (alemão e inglês). Isto também é válido para a comunicação com o/a informador(a). Mediante pedido, a Audi esforça-se por comunicar no idioma do(a) informador(a), embora não o possa garantir. Regra geral, o tratamento ocorre em alemão e inglês.

Informações detalhadas sobre os canais de contacto indicados estão disponíveis em Sistema de denúncias (audi.com).

## III. O que pode ser comunicado?

Cada potencial problema na empresa ou na cadeia de fornecimento pode ser comunicado ao procedimento de reclamação. Os canais de comunicação destinam-se, nomeadamente, à receção de mensagens relativas a:

- suspeitas de violações das regras em vigor (leis, regulamentos, etc., nomeadamente os previstos no artº 2.º, ponto 2, da lei relativa à proteção dos informadores ou na diretiva UE 2109/1937) ou dos regulamentos internos da empresa (nomeadamente violações dos princípios de conduta do Code of Conduct) por parte de colaboradores

- suspeitas de violações das regras em vigor ou do Code of Conduct para Business Partner do Grupo Audi por parte de parceiros comerciais

- suspeitas de outras violações de leis em vigor, regulamentos legais, outras normas estatais ou atos legais diretamente aplicáveis da União Europeia (incluindo violações de regras de fornecedores indiretos da AUDI AG ou de uma das suas filiais) eventualmente imputáveis à AUDI AG ou a uma das suas filiais, bem como

- riscos legais em matéria de direitos humanos ou ambientais eventualmente imputáveis à AUDI AG ou a uma das suas filiais, ou aos seus fornecedores diretos ou indiretos, bem como violações de obrigações em matéria de direitos humanos e ambientais, de acordo com a lei alemã de due diligence da cadeia de fornecimento (LkSG)

- outros comportamentos eventualmente fraudulentos da AUDI AG ou de uma das suas filiais ou fornecedores

## IV. Que informações deve conter uma reclamação?

As seguintes informações são úteis para o tratamento da reclamação:

- **Relato dos factos** por ordem cronológica, se possível com as seguintes informações:

  - *O que aconteceu?*
    Descrição concreta da ocorrência e do contexto – quanto mais detalhada, melhor.

  - *Onde aconteceu?*
    Unidade de produção, departamento, etc.

  - *Quando ocorreram os factos? A infração ainda persiste?*
    Data ou período de tempo, hora

  - *Quem são as pessoas ou os círculos de pessoas afetadas ou prejudicadas? Qual é a dimensão dos danos?* Nome(s), quantidade, gravidade do problema, etc.

  - *Quem poderá ser responsável pelo problema?*
    Nome da pessoa/departamento/posição, nome da sociedade Audi ou marca ou nome do parceiro comercial ou do fornecedor na outra cadeia de fornecimento, onde ocorreu o problema. Neste contexto, podem também ser úteis informações sobre a possível motivação das pessoas atuantes.

- Que **lei ou regulamento interno** foi violado? Que ligação existe à atividade económica do Grupo Audi?

- Existem **provas**? Fotos, vídeos, documentos, possíveis testemunhas, etc.

- **Que expetativas** existem **em termos de possíveis medidas de prevenção ou resolução?** Qual é objetivo concreto/pretendido do denunciante?
- **Mais alguém** já foi **informado** acerca do problema?

- Como deve ocorrer o **contacto subsequente**? Indicação de dados de contacto para comunicação subsequente ou expressão do desejo de anonimato ou de máxima confidencialidade possível, p. ex., não transmissão do nome do(a) informador(a)/denunciante no decurso das investigações

As informações acima referidas facilitam e aceleram um tratamento correto da reclamação. A listagem ajuda, portanto, na formulação de uma reclamação. Não é, contudo, condição fundamental para o tratamento que uma reclamação inclua informações sobre todos os pontos acima referidos.

## C. PROCEDIMENTO

### I. O que acontece após a entrega da reclamação?

Consoante o tipo de canal de reclamação escolhido, a receção da reclamação é confirmada por escrito ou eletronicamente, desde que tenham sido transmitidos dados de contacto.

### II. De que forma é verificada a reclamação?

Após a receção de uma reclamação através dos canais de comunicação externos supervisionados pelo sistema de denúncias, esta é inicialmente documentada e provida de uma referência individual. Caso a reclamação se refira a factos sem má conduta dos colaboradores na própria área comercial ou por um parceiro comercial do Grupo Audi na cadeia de fornecimento, o sistema de denúncias reencaminha de imediato a reclamação para a respetiva entidade competente dentro do Grupo, que é responsável pelo tratamento da reclamação. A área técnica responsável pela verificação subsequente é comunicada ao/à informador(a)/denunciante. No caso de reclamações contra colaboradores do Grupo Audi, o sistema de denúncias assume, ele próprio, o tratamento subsequente.

Num primeiro passo, a respetiva entidade competente verifica a plausibilidade e a veracidade da reclamação, apurando, com base na apresentação, se existem indícios suficientes de que existem ou existirem violações das regras ou se poderão existir riscos relevantes de acordo com a lei alemã de due diligence da cadeia de fornecimento (LkSG). O objetivo é determinar se existe uma "situação suspeita", que torne aceitável e necessária, do ponto de vista legal e sob consideração da proteção de dados, a adoção de outras medidas de investigação ou clarificação, bem como de eventuais medidas de prevenção e resolução. Se for possível um contacto com o/a informador(a)/denunciante, os factos constantes da reclamação são discutidos com o/a informador(a)/denunciante, em termos factuais. Isto inclui, nomeadamente, a colocação de questões de compreensão e a recolha de informações adicionais.

Se for admitida uma suspeita, verifica-se que medidas de investiação/clarificação (as chamadas medidas subsequentes) são necessárias em cada caso. Delas fazem parte, por exemplo, conversas com os fornecedores, auditorias aos fornecedores, realização de uma investigação interna formal. Se necessário, também podem ser adotadas ou preparadas medidas provisórias.

Além disso, verifica-se em que medida a empresa pode ou deve adotar medidas adicionais com base na reclamação, em termos legais e factuais, já nesta fase.

O procedimento é encerrado se, mesmo após discussão com o/a informador(a)/denunciante, os factos não demonstrarem a existência de suspeita suficiente quanto à violação de regras ou de riscos relevantes de acordo com a lei alemã de due diligence da cadeia de fornecimento (LkSG), ou se o tratamento subsequente fosse legalmente inaceitável. Em caso de encerramento, o/a informador(a)/denunciante é informado acerca dos motivos da rejeição.

### III. Qual pode ser o resultado do procedimento de reclamação?

Dependendo do resultado das medidas subsequentes, são tomadas decisões empresariais para responder adequadamente a uma infração eventualmente detetada ou a um risco detetado, p. ex., medidas pessoais, adaptações de processos. Isso pode levar ao despedimento de colaboradores e ao cancelamento de relações comerciais.

Se, no caso de reclamações com relevância em matéria de lei alemã de due diligence da cadeia de fornecimento (LkSG), tiver sido detetado um problema na própria área comercial a nível nacional, são adotadas e controladas contramedidas, para terminar de imediato o risco ou a infração e para evitar uma nova ocorrência. Por regra, este princípio também se aplica à própria área comercial no estrangeiro – salvo normas nacionais contrárias.

## IV. De que forma se encontra o/a informador(a)/denunciante integrado na verificação da reclamação?

Todas as reclamações são levadas a sério pela empresa. Por isso, o/a informador(a)/denunciante é, por regra, informado(a) acerca do tratamento dos factos, bem como do resultado de cada um dos passos. Durante o processamento, procura-se máxima transparência possível perante o/a informador(a)/denunciante. No entanto, em muitos casos, a empresa deve ter também em consideração interesses contrários, protegidos por lei, de outras pessoas e empresas, no âmbito da informação, p. ex., requisitos legais em matéria de proteção de dados ou outros deveres de sigilo, em caso de identificação de uma pessoa.

## V. Quanto tempo demora a verificação da reclamação?

A duração do procedimento depende do âmbito e da complexidade da reclamação. É concedida uma elevada prioridade às reclamações durante o tratamento. A investigação da reclamação é realizada de imediato e sem atrasos culposos da parte da empresa. Consoante o âmbito e o grau de complexidade, uma verificação correta da reclamação pode demorar poucos dias, mas também vários meses.

Ao/À informador(a)/denunciante é concedido tempo suficiente, no âmbito da averigação dos factos, para a apresentação de aspetos relevantes e a resposta às respetivas questões da empresa.

## VI. O procedimento de reclamação é gratuito?

O/A informador(a)/denunciante pode reivindicar gratuitamente o procedimento de reclamação descrito no presente código de procedimento.

Contudo, a empresa não assume, por norma, os custos e as despesas nos quais o/a informador(a)/denunciante pode incorrer, associados à utilização do procedimento de reclamação; não são assumidas, em particular, despesas de viagem e de aconselhamento jurídico.

## D. PRINCÍPIOS PROCESSUAIS

### I. De que forma é assegurada a confidencialidade do procedimento de reclamação?

Por regra, os colaboradores encarregados do tratamento de reclamações processam as informações obtidas de forma confidencial perante terceiros. Isto aplica-se, nomeadamente, aos dados pessoais.

A identidade do(a) informador(a)/denunciante não é divulgada, caso ele/ela assim o pretenda e se tal for legalmente possível.

Eventuais deveres legais e regulamentares de divulgação e comunicação estão excluídos do princípio de confidencialidade.

### II. O/A informador(a)/denunciante está protegido(a) contra consequências nefastas?

Atos discriminatórios, intimidatórios ou hostis face ao/à informador(a)/denunciante, bem como outras represálias ao/à informador(a)/denunciante ou a pessoas que colaborem, em plena consciência, nas investigações não são permitidos nem serão tolerados.

A perturbação ou o impedimento de investigações, nomeadamente a manipulação de testemunhas e a eliminação ou adulteração de documentos ou outros meios de prova não são permitidos.

O/A informador(a)/denunciante e as pessoas que colaborem, em plena consciência, nas investigações são protegidos, o melhor possível, pela empresa contra atos discriminatórios e represálias, no âmbito das possibilidades à disposição da empresa.

### III. O procedimento de reclamação é imparcial?

A imparcialidade é assegurada pelas decisões organizacionais da direção, bem como pelo princípio dos quatro olhos, a autonomia instrutória profissional.

### IV. Que outros princípios se aplicam ao procedimento?

#### 1. Procedimento justo

Nas investigações são respeitadas as leis em vigor, incluindo a lei relativa à proteção de dados, bem como os regulamentos internos do Grupo na respetiva versão aplicável.

Para fins de investigação são adotados unicamente métodos de investigação legais e apenas são tidas em consideração informações legalmente utilizáveis.

#### 2. Presunção de inocência

As investigações são realizadas de forma neutra e objetiva, sob respeito da presunção de inocência. Tal como existem indícios que culpabilizam suspeitos, também os há que os podem inocentar.

#### 3. Salvaguarda do princípio da proporcionalidade

Medidas de investigação salvaguardam o princípio da proporcionalidade, ou seja, devem ser adequadas, necessárias e apropriadas ao cumprimento da finalidade da investigação.

### 4. Outros direitos de participação

Se, durante a investigação de reclamações, houver direitos de participação de representantes dos trabalhadores, as entidades necessárias serão devidamente integradas.

## V. As pessoas afetadas também podem agir judicialmente contra a empresa?

Se alguém for pessoalmente afetado por um ato de infração da empresa, a implementação de uma ação judicial permanece em aberto para o/a informador(a)/denunciante.

## VI. Os segredos comerciais estão protegidos?

O dever da empresa de salvaguarda dos segredos profissionais e comerciais mantém-se inalterado. Informações sujeitas a sigilo não são transmitidas a terceiros.

## VII. A proteção de dados está assegurada?

A investigação da reclamação é realizada em consonância com o RGPD, incluindo a memorização e a eliminação de dados e os regulamentos relativos à transferência internacional de dados. Através do seguinte link, pode aceder à declaração de proteção de dados para a apresentação de mensagens: Declaração de proteção de dados para o sistema de denúncias do Grupo Audi

## VIII. Como é a relação com outros procedimentos de reclamação?

O procedimento de reclamação aqui apresentado no Grupo Audi corresponde aos requisitos legais de um sistema de denúncias, de acordo com a lei de proteção dos informadores ou a diretiva UE 2019/1937.

## IX. Cláusula de salvaguarda

Se determinadas disposições do presente código de procedimento forem inválidas ou se este código de procedimento apresentar lacunas, tal não afeta a validade das restantes disposições.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ ПОРЯДОК

## рассмотрения жалоб, принятый в концерне Audi

**Содержание**


**A. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРИНЯТЫЙ В КОНЦЕРНЕ AUDI ..... 3**
**I. На каких ценностях основана процедура рассмотрения жалоб? ..... 3**
**II. Для каких ситуаций применяется этот процессуальный порядок? ..... 3**
**III. Какие жалобы рассматриваются в рамках процедуры рассмотрения жалоб? ..... 3**
**IV. Как устроена процедура рассмотрения жалоб? ..... 3**
**B. ПОДАЧА ЖАЛОБЫ ..... 5**
**I. Кто может подать жалобу? ..... 5**
**II. Как подать жалобу? ..... 5**
**III. О чём именно можно сообщить? ..... 6**
**IV. Какую информацию должна содержать жалоба? ..... 6**
**C. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ..... 8**
**I. Что происходит после подачи жалобы? ..... 8**
**II. Каким образом происходит рассмотрение жалобы? ..... 8**
**III. К чему может привести процедура подачи жалоб? ..... 8**
**V. Как долго рассматривается поступившая жалоба? ..... 9**
**VI. Является ли процедура рассмотрения жалоб бесплатной? ..... 9**
**D. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ ..... 10**
**I. Каким образом обеспечивается конфиденциальность процедуры рассмотрения жалоб? ..... 10**
**II. Защищено ли лицо, сообщающее информацию о нарушении или подающее жалобу, от неблагоприятных для него последствий? ..... 10**
**III. Является ли процедура рассмотрения жалоб беспристрастной? ..... 10**
**IV. Какие дополнительные принципы применимы к процессуальному порядку? ..... 10**
**V. Могут ли затронутые лица также подать в суд на компанию? ..... 11**
**VI. Защищены ли коммерческие тайны? ..... 11**
**VII. Обеспечена ли защита персональных данных? ..... 11**
**VIII. Какова связь с другими процедурами рассмотрения жалоб? ..... 11**
**IX. Раздельность положений договора ..... 11**

# A. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРИНЯТЫЙ В КОНЦЕРНЕ AUDI

## I. На каких ценностях основана процедура рассмотрения жалоб?

Мы убеждены, что стабильная и эффективная предпринимательская деятельность возможна только при условии соблюдения этических норм, выполнения установленных правил и добросовестного отношения. Поэтому уважение к закону, в частности к правам человека, является неотъемлемой частью корпоративной культуры концерна Audi. В рамках нашей предпринимательской деятельности мы полностью привержены принципам социальной ответственности и, как глобальная корпорация, со всей серьёзностью относимся к правам человека, добросовестному отношению и соблюдению принятых правил как внутри компании, так и в наших цепочках поставок.

Процедура рассмотрения жалоб, принятая в концерне Audi, является важной частью защиты наших корпоративных ценностей и обязательств, направленной на выявление потенциальных нарушений и их устранение.

## II. Для каких ситуаций применяется этот процессуальный порядок?

Представленный процессуальный порядок описывает **общие принципы** обработки сообщений о возможных нарушениях внутри концерна Audi и в связанных с ними цепочках поставок в рамках процедуры рассмотрения жалоб, принятой в концерне Audi. Он является обязательным для сотрудников, участвующих в процедуре рассмотрения жалоб. Как правило, процессы, описанные в настоящем процессуальном порядке, являются действительными, если задействуются официальные каналы коммуникации, описанные в разделе II.

В дополнение к процессуальному порядку AUDI AG и входящие в концерн компании приняли дополнительные внутренние регламенты, стандарты и рабочие инструкции, в которых подробно описаны отдельные части и сферы ответственности в рамках процедуры рассмотрения жалоб, в частности, в отношении прав и обязанностей лиц, участвующих в процедуре рассмотрения жалоб. Эти регламенты соответствуют положениям настоящего процессуального порядка. Они публикуются внутри концерна.

## III. Какие жалобы рассматриваются в рамках процедуры рассмотрения жалоб?

Процедура рассмотрения жалоб, принятая в концерне Audi, служит для получения и обработки информации относительно возможных нарушений правил или случаев злоупотребления в концерне Audi и в связанных с ними цепочках поставок. Однако процедура рассмотрения жалоб не касается проблем и жалоб клиентов, связанных с продуктами и услугами. С такими вопросами следует обращаться в службу поддержки Audi.

## IV. Как устроена процедура рассмотрения жалоб?

Для наилучшей обработки сообщений о возможных нарушениях, в частности, с учётом масштаба и организационной сложности концерна и процессов в цепочке поставок, к рассмотрению жалоб привлекаются эксперты из различных внутренних подразделений компании. Речь идёт о

- системе для обращений о нарушениях, используемой подразделением комплаенс-контроля, которая задействует внутренние и внешние каналы коммуникации и обеспечивает обработку сообщений о потенциальных нарушениях правил со стороны сотрудников концерна Audi и деловых партнёров во всей цепочке поставок;

- механизме рассмотрения жалоб в цепочке поставок, используемом в отделе закупок концерна, который играет центральную роль в контроле возможных нарушений со стороны поставщиков.

## B. ПОДАЧА ЖАЛОБЫ

### I. Кто может подать жалобу?

Сообщить или подать жалобу о возможных нарушениях внутри компании и во всей цепочке поставок может любое лицо.

Если сообщение подаётся от имени возможно пострадавшего лица, то для принятия индивидуальных мер по исправлению в соответствии с LkSG, может запрашиваться представление действующей доверенности на представительство. Это не влияет на проверку и обработку сообщения.

### II. Как подать жалобу?

Жалобу можно подать через различные каналы, управляемые системой для обращений о нарушениях:

- ***напрямую по электронной почте*** whistleblower-office@audi.de.

- ***по почте:*** *Audi Investigation Office, AUDI AG, I/GC-H, 85045 Ingolstadt, Germany*

- ***через онлайн-канал коммуникации,*** Введение (bkms-system.com/audi): коммуникация и обмен документами происходят конфиденциально и защищены специально выделенным для этого почтовым ящиком. Информаторы могут оставаться при этом анонимными, если они этого захотят и если это допускается по закону.

- ***по горячей линии 24/7***
  - международный бесплатный номер **+800 444 46300**
    (доступность номера может быть ограничена провайдером со стороны звонящего лица)
  - телефонные номера для стран +49 5361 946300

- ***путём личного обращения*** (требуется предварительная запись)

- ***через уполномоченных лиц*** Информаторы могут оставаться при этом анонимными для компании, если они этого захотят.

По телефону горячей линии сообщение можно подать на немецком, английском, французском, польском, португальском, испанском, русском и венгерском языках с синхронным переводом.

По всем другим каналам сообщения принимаются в текстовом виде на любых живых языках; при необходимости они будут переведены на рабочие языки рассмотрения жалоб (немецкий и английский). Это также относится к общению с информирующим о нарушениях лицом. По запросу представитель Audi постарается общаться на языке лица, сообщающего о нарушении, но гарантировать это не представляется возможным. Как правило, обработка сообщений происходит на немецком и английском языках.

Подробную информацию о перечисленных каналах связи см. по ссылке Система для обращений о нарушениях (audi.com).

## III. О чём именно можно сообщить?

Сообщать можно о любых возможных нарушениях внутри компании или в цепочке поставок, соблюдая соответствующую процедуру. В частности, каналы коммуникации используются для получения сообщений относительно:

- подозрений в нарушении сотрудниками концерна Audi действующего законодательства (законов, постановлений и т. д., в частности, упомянутых в разделе 2, п. 2 закона о защите лиц, сообщающих о нарушениях, или в директиве ЕС 2019/1937) или внутренних правил компании (в частности, нарушений Кодекса поведения);

- подозрений в нарушении деловыми партнёрами действующего законодательства или Кодекса поведения деловых партнёров концерна Audi;

- подозрений в иных нарушениях применимых законов, нормативных актов, других постановлений правительства или прямо применимых правовых актов Европейского Союза (включая подобные нарушения правил прямыми поставщиками AUDI AG или одной из его дочерних компаний) и,

- возможно, AUDI AG или одной из его дочерних компаний, или со стороны их прямых/непрямых (суб)поставщиков применительно к рискам нарушения/нарушениям прав человека и экологической безопасности в соответствии с Законом о надлежащей проверке цепочки поставок (LkSG);

- иных возможных незаконных действиях со стороны AUDI AG или одной из его дочерних компаний, или поставщиков.

## IV. Какую информацию должна содержать жалоба?

Следующая информация может быть полезна для обработки жалобы:

- **описание фактических обстоятельств дела** в хронологическом порядке, по возможности с указанием следующих данных:

  - *Что случилось?*
    Конкретное описание инцидента и контекста — чем подробнее, тем лучше.

  - *Где это произошло?*
    В производственном цеху, отделе и т. д.

  - *Когда произошёл инцидент? Нарушение продолжается?*
    Дата или период времени, точное время

  - *Кто является затронутым/пострадавшим лицом или группой лиц? Какова сумма ущерба?* ФИО, количество, серьёзность нарушения и т. д.

  - *Кто мог бы быть ответственным за нарушение?*
    ФИО лица/название отдела/указание должности, название компании Audi или торговой марки или имени делового партнёра или (суб)поставщика в дальнейшей

цепочке поставок, где произошло нарушение. В этой связи также может быть полезной информация о возможной мотивации вовлечённых людей.

- Какой **закон или внутренний регламент** был нарушен? Как это связано с экономической деятельностью концерна Audi?

- Есть ли **доказательства**? Фотографии, видеоматериалы, документы, возможные свидетели и т. д.

- **Каковы ожидания от возможных превентивных или корректирующих действий?** Какова конкретная или предполагаемая цель жалобы?
- **Кто-нибудь** ещё был уже **уведомлён** о нарушении?

- К кому следует **обращаться в дальнейшем**? Указание контактных данных для дальнейшего общения или выражение пожелания о сохранении анонимности или максимально возможной конфиденциальности, например, неразглашение имени лица, предоставившего информацию о нарушении или подающего жалобу, в ходе расследований

Вышеуказанная информация облегчает и ускоряет надлежащую обработку жалобы. Таким образом, указанный выше перечень является подспорьем в формулировании жалобы. Тем не менее, наличие в жалобе информации по всем вышеперечисленным пунктам не является обязательным условием для её рассмотрения.

# C. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ

## I. Что происходит после подачи жалобы?

В зависимости от выбранного вида канала подачи жалоб получение жалобы будет подтверждено в письменной или электронной форме при условии предоставления контактных данных.

## II. Каким образом происходит рассмотрение жалобы?

После получения жалобы по внешним каналам коммуникации, управляемым системой для обращений о нарушениях, она сначала протоколируется и получает свой индивидуальный номер. Если жалоба касается ситуации без неправомерных действий со стороны сотрудников в собственном подразделении компании или делового партнёра концерна Audi в цепочке поставок, то система для обращений о нарушениях незамедлительно направляет жалобу в соответствующий отдел внутри концерна, отвечающий за обработку жалобы. Данные лица, предоставляющего информацию о нарушении или подающего жалобу, будут сообщены в отдел, ответственный за дальнейшее рассмотрение поступившего сообщения. В случае жалоб на сотрудников концерна Audi дальнейшую обработку берёт на себя система для обращений о нарушениях.

На первом этапе соответствующий ответственный орган проверяет достоверность и обоснованность жалобы, чтобы определить, имеются ли достаточные основания полагать, что происходят или произошли нарушения правил, или установить, могут ли существовать соответствующие риски в соответствии с LKSG. Цель на данном этапе состоит в том, чтобы определить, существует ли «подозрительная ситуация», которая делает допустимым и необходимым принятие дальнейших следственных мер, а также любых превентивных и корректирующих мер на законных основаниях и в соответствии с требованиями по защите персональных данных. Если есть возможность связаться с лицом, предоставившим информацию о нарушении или подавшим жалобу, то фактические обстоятельства жалобы будут обсуждаться с этим лицом. Это включает, в частности, уточняющие вопросы и получение дополнительной информации.

При наличии подозрения на нарушение устанавливается, какие следственные мероприятия (так называемые последующие меры) необходимы в этом конкретном случае. К ним относятся, например, переговоры с поставщиками, проверки поставщиков и проведение официального внутреннего расследования. При необходимости также могут быть приняты предварительные меры/отданы соответствующие распоряжения.

Кроме того, проверяется, в какой степени компания может или должна предпринять дальнейшие юридические и практические меры на основании полученной жалобы на данном этапе.

Процедура рассмотрения жалоб прекращается – даже после обсуждения с лицом, предоставившим информацию о нарушении или подавшим жалобу – если нет обоснованных подозрений в нарушении правил или рисков, имеющих отношение к LKSG, или если дальнейшая обработка была бы юридически недопустимой. В случае прекращения рассмотрения лицо, предоставляющее информацию о нарушении или подающее жалобу, будет проинформировано о причинах отказа.

## III. К чему может привести процедура подачи жалоб?

В зависимости от результата рассмотрения внутри компании принимаются решения для надлежащего противодействия любому выявленному нарушению или риску, например, кадровые меры, корректировка тех или иных процессов. Это может привести к увольнению сотрудников и прекращению деловых отношений.

Если в случае жалоб, относящихся к LkSG, нарушение было установлено в собственном подразделении внутри страны, то принимаются и контролируются контрмеры, чтобы немедленно устранить риск или нарушение и предотвратить его повторение. Этот принцип также применяется, как правило, и к собственным подразделениям за границей, если это не противоречит национальному законодательству.

## IV. Каким образом лицо, предоставляющее информацию о нарушении или подающее жалобу, участвует в рассмотрении жалобы?

Компания серьёзно относится к каждой поступающей жалобе. Поэтому лицо, предоставляющее информацию о нарушении или подающее жалобу, всегда информируется об обработке фактических обстоятельств дела и результатах отдельных шагов. При обработке обеспечивается максимально возможная прозрачность по отношению к лицу, предоставившему информацию о нарушении или подавшему жалобу. Однако во многих случаях компания также должна учитывать конфликтующие юридически защищённые интересы других лиц и компаний в рамках полученной информации, например, требования по защите персональных данных или другие обязательства сохранения тайны, если расследование проводится в отношении человека.

## V. Как долго рассматривается поступившая жалоба?

Продолжительность рассмотрения жалобы зависит от её объёма и степени сложности. Жалобы имеют высокий приоритет при обработке поступающих данных. Их рассмотрение проводится оперативно и без недопустимых задержек со стороны компании. В зависимости от объёма и степени сложности надлежащее рассмотрение жалоб может занять несколько дней, а иногда и несколько месяцев.

Лицу, предоставляющему информацию о нарушении или подающему жалобу, даётся достаточное время, чтобы представить соответствующие доводы и ответить на соответствующие запросы со стороны компании в рамках выяснения фактических обстоятельств дела.

## VI. Является ли процедура рассмотрения жалоб бесплатной?

Лицо, предоставляющее информацию о нарушении или подающее жалобу, может бесплатно воспользоваться процедурой рассмотрения жалоб, описанной в настоящем процессуальном порядке.

Но, как правило, компания не берёт на себя никаких затрат и расходов, понесённых лицом, предоставляющим информацию о нарушении или подающим жалобу, в связи с использованием вышеупомянутой процедуры; в частности, не покрываются расходы на проезд и расходы на юридическую консультацию.

## D. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ

### I. Каким образом обеспечивается конфиденциальность процедуры рассмотрения жалоб?

Сотрудники, которым поручено рассмотрение жалоб, относятся к полученной им информации как к конфиденциальной по отношению к другим лицам. В частности, это касается персональных данных.

Личность лица, предоставившего информацию о нарушении или подавшего жалобу, не будет раскрыта, если оно этого пожелает и если это допускается по закону.

Принцип конфиденциальности исключается в случае вступления в силу любого юридического и административного обязательства по раскрытию информации и об уведомлении.

### II. Защищено ли лицо, сообщающее информацию о нарушении или подающее жалобу, от неблагоприятных для него последствий?

Причинение вреда, запугивание или нападки по отношению к лицу, предоставившему информацию о нарушении или подавшему жалобу, а также иные репрессивные меры в отношении этого лица или лиц, которые из лучших побуждений помогают в расследовании, не допускаются и являются неприемлемыми.

Запрещается мешать расследованию или препятствовать ему, в частности, оказывать влияние на свидетелей, а также скрывать или подделывать документы или другие доказательства.

Компания обеспечивает максимально возможную защиту от дискриминации и репрессивных мер для лица, сообщившего о нарушении или подавшего жалобу, и лиц, которые из лучших побуждений помогают в расследовании.

### III. Является ли процедура рассмотрения жалоб беспристрастной?

Беспристрастность обеспечивается организационными решениями правления концерна, а также принципом двойного контроля, специальной независимой процедурой рассмотрения.

### IV. Какие дополнительные принципы применимы к процессуальному порядку?

#### 1. Соблюдение процессуальных норм

В ходе расследований соблюдаются действующие законы, в том числе закон о защите данных, а также внутренние правила концерна в их действующей редакции.

Для целей расследования используются только законные методы и принимается во внимание только та информация, которая имеет юридическую значимость.

#### 2. Презумпция невиновности

Расследования проводятся с соблюдением принципов нейтральности и объективности и с учётом презумпции невиновности. Наряду с уликами, изобличающими подозреваемых в нарушениях лиц, также изучаются те обстоятельства, которые могут их оправдать.

#### 3. Соблюдение принципа соразмерности

Следственные мероприятия проводятся согласно принципу соразмерности, т. е. они должны быть соответствующими, действительно необходимыми и отвечающими цели расследования.

### 4. Права на участие других сторон

Поскольку в ходе рассмотрения жалоб действуют права на участие представительства рабочих и служащих, то в этом случае будут привлечены соответствующие органы/лица.

## V. Могут ли затронутые лица также подать в суд на компанию?

В случае личной вовлечённости вследствие правонарушения со стороны компании лицо, предоставившее информацию или подавшее жалобу, имеет право обратиться в суд.

## VI. Защищены ли коммерческие тайны?

Обязательство компании по защите производственных секретов и коммерческих тайн остаётся в силе. Информация, подлежащая конфиденциальному обращению, не передаётся третьим лицам.

## VII. Обеспечена ли защита персональных данных?

Рассмотрение жалобы проводится в соответствии с Общим регламентом по защите данных (DSGVO) с соблюдением правил хранения и удаления персональных данных и положений по передаче данных на международном уровне. По следующей ссылке доступна Политика конфиденциальности, действующая применительно к подаче сообщений: Политика конфиденциальности для системы для обращений о нарушениях концерна Audi

## VIII. Какова связь с другими процедурами рассмотрения жалоб?

Процедура рассмотрения жалоб, представленная на примере концерна Audi, соответствует юридическим требованиям к системе для обращений о нарушениях в соответствии с законом о защите лиц, сообщающих о нарушениях, и директивы ЕС 2019/1937.

## IX. Раздельность положений договора

Если отдельные положения настоящего процессуального порядка окажутся недействительными или если в описании этого процессуального порядка будут пробелы, это не повлияет на действительность остальных положений.

AUDI AG

85045 Ingolstadt
Deutschland

# PROSEDÜR YÖNETMELİĞİ

## Audi Grubu'ndaki şikayet mekanizması için

**İçindekiler**


A. AUDI GRUBU'NDA ŞİKAYET PROSEDÜRÜ ..... 3
I. Şikayet prosedürü hangi değerleri esas alır? ..... 3
II. Bu prosedür yönetmeliği hangi durumlarda geçerlidir? ..... 3
III. Şikayet prosedüründe hangi şikayetler işleme alınmaktadır? ..... 3
IV. Şikayet prosedürü nasıl bir yapıya sahiptir? ..... 3
B. ŞİKAYETLERİN İLETİLMESİ ..... 4
I. Şikayetleri kimler iletebilir? ..... 4
II. Şikayet nasıl iletilebilir? ..... 4
III. Neler ihbar edilebilir? ..... 5
IV. Şikayetler hangi bilgileri içermelidir? ..... 5
C. PROSEDÜR ..... 7
I. Şikayet iletildikten sonra ne olur? ..... 7
II. Şikayet nasıl incelenir? ..... 7
III. Şikayet prosedürünün sonucu ne olabilir? ..... 7
V. Şikayetin incelenmesi ne kadar sürer? ..... 8
VI. Şikayet prosedürü ücretsiz midir? ..... 8
D. PROSEDÜRÜN ESASLARI ..... 9
I. Şikayet prosedürünün gizliliği nasıl sağlanır? ..... 9
II. İhbarda veya şikayette bulunan kişi kendisine yönelik olumsuz etkilere karşı korunuyor mu? ..... 9
III. Şikayet prosedürü tarafsız mıdır? ..... 9
IV. Prosedür için geçerli diğer esaslar nelerdir? ..... 9
V. Prosedüre dahil olana kişiler şirkete karşı yasal işlem başlatabilir mi? ..... 10
VI. Şirket sırları korunuyor mu? ..... 10
VII. Kişisel veriler korunuyor mu? ..... 10
VIII. Bu prosedürün diğer şikayet prosedürleri ile ilişkisi nedir? ..... 10
IX. Bölünebilirlik maddesi ..... 10

# A. AUDI GRUBU'NDA ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

## I. Şikayet prosedürü hangi değerleri esas alır?

Sürdürülebilir ekonominin sadece ahlaklı, kurallara bağlı ve dürüst davranmakla mümkün olacağına inanıyoruz. Bu nedenle başta insan hakları olmak üzere hukuka ve yasalara uymak, Audi Grubu'ndaki kurumsal kültürün ayrılmaz bir parçasıdır. Kurumsal faaliyetlerimiz kapsamında sosyal sorumluluklarımıza tamamen bağlıyız ve küresel çapta faaliyet gösteren bir şirket olarak insan haklarını, dürüstlüğü ve kurallara uygun davranmayı hem şirketimizde hem de tedarik zincirimizin tamamında son derece ciddiye alıyoruz.

Audi Grubu'nun şikayet prosedürü, şirket değerlerimizi ve birikimlerimizi korumak için önemli bir konudur ve olası yanlışlıkları fark edip engellememizi sağlamaktadır.

## II. Bu prosedür yönetmeliği hangi durumlarda geçerlidir?

Mevcut prosedür yönetmeliği, Audi Grubu'ndaki ve Audi Grubu'nun dahil olduğu tedarik zincirlerindeki olası yanlışlıklara ilişkin şikayetlerin ve bildirimlerin ele alınmasında **geçerli olan genel esasları** açıklamaktadır. Bu yönetmelik, şikayet prosedüründe görev alan çalışanlar için bağlayıcı niteliktedir. B. II altında belirtilen resmi bildirim kanalları kullanıldığı sürece, genel olarak bu prosedür yönetmeliğinde anlatılan süreçler geçerlidir.

Prosedür yönetmeliğine ek olarak AUDI AG ve grup bünyesindeki şirketler, şirket bünyesinde geçerli kurallar, standartlar ve iş talimatları belirlemiştir ve böylelikle şikayet prosedürüne dahil olan çalışanların hakları, sorumlulukları ve yükümlülükleri daha ayrıntılı şekilde tanımlanmıştır. Bu kurallar bu prosedür yönetmeliği ile uyum halindedir ve şirket bünyesinde yayınlanmaktadır.

## III. Şikayet prosedüründe hangi şikayetler işleme alınmaktadır?

Audi Grubu'ndaki şikayet prosedürü, Audi Grubu'ndaki ve tedarik zincirlerindeki olası kural ihlallerinin veya yanlışlıkların bildirilerek şirket tarafından işleme alınmasını sağlar. Şikayet prosedürü, esas itibariyle ürün ve hizmetlerle ilgili müşteri taleplerini ve şikayetlerini işleme almaz. Bu tip talepler Audi müşteri hizmetlerine iletilmelidir.

## IV. Şikayet prosedürü nasıl bir yapıya sahiptir?

Olası yanlışlıklar hakkındaki ihbarları en iyi şekilde işleme almak için ve özellikle Grup ve tedarik zinciri geniş ve karmaşık bir yapıya sahip olduğu için, farklı uzmanlık alanlarından uzmanlar bir araya getirilmiştir. Bu alanlar:

- Group Compliance bünyesinde oluşturulan hem şirket içi hem şirket dışı ihbar kanallarını çalıştıran ve Audi Grubu çalışanlarının yanı sıra tedarik zincirindeki iş ortaklarının olası kural ihlallerinin bildirilmesini ve işleme alınmasını sağlayan ihbar sistemi.

- Tedarik alanında oluşturulan ve tedarikçilerin olası ihlallerini kontrol etmede kilit rol oynayan tedarik zinciri şikayet mekanizması.

## B. ŞİKAYETLERİN İLETİLMESİ

### I. Şikayetleri kimler iletebilir?

Şirketteki ve tedarik zincirindeki olası yanlışlıklar için herkes ihbarda veya şikayette bulunabilir.

Alman Tedarik Zinciri Denetim Yasası uyarınca tedbir almak için herhangi bir kişi adına ihbarda bulunulduğunda, hukuki temsil yetkisinin uygulanması talep edilebilir. Bu durum ihbarın incelenmesini ve işleme alınmasını etkilemez.

### II. Şikayet nasıl iletilebilir?

Şikayet, ihbar sistemindeki çeşitli kanallar üzerinden iletilebilir:

- ***E-posta ile doğrudan başvuru:*** whistleblower-office@audi.de.

- ***Posta:*** *AUDI AG, Whistleblower System, 85045 Ingolstadt*

- ***Çevrimiçi ihbar kanalı,*** Giriş (bkms-system.com): İletişim ve doküman alışverişi, ayrı bir posta kutusu üzerinden gizli ve korumalı şekilde sağlanır. Yasal olarak mümkün olduğu ve ihbarda bulunan kişiler talep ettiği sürece anonim kalmaları mümkündür.

- ***7/24 çağrı merkezi***
  - Uluslararası ücretsiz telefon numarası **+800 444 46300**
    (Arayan kişinin operatörü tarafından numaraya erişim kısıtlanmış olabilir)
  - Ülkeye özgü çeşitli telefon numaraları **+49 5361 946300**

- ***Yüz yüze görüşme*** (randevu alınmalıdır)

- ***Ombudsmanlar***. İhbarda bulunan kişiler dilediği takdirde şirkete kendi bilgilerini iletmeden anonim kalabilir.

Çağrı merkezi üzerinden ihbarlar Almanca, İngilizce, Fransızca, Lehçe, Portekizce, İspanyolca, Rusça ve Macarca dillerinde eşzamanlı çeviri ile iletilebilir.

Diğer tüm kanallarda ihbarlar yaşayan tüm dillerde yazılmış metin formunda kabul edilmektedir ve gerektiği takdirde şikayet prosedürü diline (Almanca ve İngilizce) çevrilmektedir. Aynı durum ihbarda bulunan kişi ile iletişimde de geçerlidir. Talep edilmesi halinde Audi, ihbarda bulunan kişinin dilinde iletişim kurmaya çalışır ancak bunu garanti edemez. Şikayetler genellikle Almanca ve İngilizce olarak işleme alınır.

Listelenen iletişim kanalları ile ilgili ayrıntılı bilgiler ihbar sistemi (audi.com) adresinde yer almaktadır.

## III. Neler ihbar edilebilir?

Şirket içindeki veya tedarik zincirindeki herhangi bir potansiyel yanlışlık, şikayet mekanizmasına bildirilebilir. İhbar kanalları özellikle ihbar alınması için kullanılır:

- Audi Grubu çalışanları tarafından yürürlükteki yasaların (yasalar, yönetmelikler vs., özellikle Alman İhbar Güvenliği Yasası Madde 2 Paragraf 2 ve 2019/1937 sayılı AB yönetmeliğinde belirtilenler) veya şirket içi kuralların (özellikle Davranış Kuralları esaslarının ihlal edilmesi) ihlal edildiğine dair şüpheler

- İş ortakları tarafından yürürlükteki yasaların veya Audi Grubu İş Ortakları İçin Davranış Kurallarının ihlal edildiğine dair şüpheler

- AUDI AG veya alt kuruluşlarından birine atfedilebilecek, yürürlükteki yasaların, yasal yönetmeliklerin, diğer resmi düzenlemelerin veya Avrupa Birliği'nin doğrudan uygulanabilir yasal düzenlemelerinin ihlallerine ilişkin şüpheler (AUDI AG'nin veya alt kuruluşlarından birinin doğrudan tedarikçileri tarafından yapılan kural ihlalleri de dahil) ve

- AUDI AG veya alt kuruluşlarından birine ya da doğrudan veya dolaylı tedarikçilerine atfedilebilecek insan hakları ve çevre risklerinin yanı sıra Alman Tedarik Zinciri Denetim Yasası kapsamındaki insan hakları ve çevre yükümlülüklerinin ihlalleri

- AUDI AG veya alt kuruluşlarından ya da tedarikçilerinden birinin yasal olarak kötüye kullanılması muhtemel diğer davranışları

## IV. Şikayetler hangi bilgileri içermelidir?

Şikayetlerin işleme alınması için aşağıdaki bilgiler destek sunmaktadır:

- Konunun kronolojik sıra ile ve mümkünse aşağıdaki bilgiler ile **anlatılması**:

  - *Ne oldu?*
    Olayın ve bağlamın somut şekilde açıklanması. Ne kadar ayrıntılı o kadar iyi.

  - *Nerede oldu?*
    Üretim tesisi, departman vs.

  - *Olay ne zaman gerçekleşti? Kural ihlali halen devam ediyor mu?*
    Tarih veya zaman aralığı, saat

  - *Olaydan zarar gören kişi veya kişiler kimler? Zararın boyutu ne kadar?* Yanlış davranışın adı, sayısı, ciddiyeti vs.

  - *Bu yanlış davranışın sorumlusu kimler olabilir?*
    Kişinin/departmanın/pozisyonun adı, Audi şirketinin veya markasının adı veya yanlış davranışın meydana geldiği daha geniş tedarik zincirindeki iş ortağının veya tedarikçinin adı. Bu bağlamda, ilgili kişilerin bu davranışı neden yaptıklarına ilişkin bilgiler de yardımcı olabilir.

- Hangi **yasa veya şirket içi kural** ihlal edildi? Audi Grubu'nun ekonomik faaliyetleriyle bağlantısı nedir?

- **Kanıt** mevcut mu? Fotoğraf, video, doküman, olası tanıklar vs.

- **Olası önleyici** veya **iyileştirici tedbirlere ilişkin beklentiler nelerdir?** Şikayetin somut veya arzulanan hedefi nedir?
- Yanlış davranış ile ilgili daha önce **başka birine bilgi verildi mi**?

- **Bundan sonraki iletişim** nasıl olmalıdır? Bundan sonraki iletişim için iletişim bilgilerinin verilmesi veya anonimlik ya da mümkün olan en kapsamlı gizlilik isteğinin ifade edilmesi, örneğin soruşturma sırasında ihbarda veya şikayette bulunan kişinin adının açıklanmaması

Yukarıdaki bilgiler, bir şikayetin doğru bir şekilde işleme alınmasını kolaylaştırır ve hızlandırır. Bu nedenle liste, şikayetin formüle edilmesine yardımcı olmaktadır. Ancak, bir şikayetin yukarıda belirtilen tüm hususlara ilişkin bilgi içermesi işleme alınması için bir ön koşul değildir.

# C. PROSEDÜR

## I. Şikayet iletildikten sonra ne olur?

Seçilen şikayet kanalının türüne bağlı olarak, iletişim bilgileri gönderilmişse şikayetin alındığı yazılı olarak veya elektronik ortamda onaylanır.

## II. Şikayet nasıl incelenir?

İhbar sistemi tarafından yönetilen dış ihbar kanalları üzerinden bir şikayet alındıktan sonra, ilk olarak belgelenir ve ayrı bir dosya numarası verilir. Şikayet, şirketin kendi iş biriminde veya tedarik zinciri boyunca Audi Grubu'nun bir iş ortağında personelin yanlış davranışı haricinde bir konuyla ilgiliyse, ihbar sistemi şikayeti derhal Grup içinde şikayeti işleme almaktan sorumlu birime iletir. İhbar veya şikayette bulunan kişi, ileri düzey incelemeden sorumlu birime bildirilir. Audi Grubu çalışanlarına yönelik şikayetler söz konusu olduğunda, sonraki işlemleri ihbar sistemi bizzat üstlenir.

İlk adımda yetkili merci, başvuruya dayanarak kural ihlallerinin meydana geldiğine veya gelmiş olduğuna dair yeterli emare olup olmadığını veya Alman Tedarik Zinciri Denetim Yasası uyarınca risklerin söz konusu olup olmayacağını belirlemek için şikayetin inandırıcılığını ve geçerliliğini inceler. Amaç, veri gizliliğini dikkate alarak daha fazla soruşturma veya açıklığa kavuşturma önlemlerinin yanı sıra olası önleyici ve iyileştirici önlemlerin alınmasına yasal olarak izin verilmesini ve gerekli olmasını öngören "şüpheli bir durumun" mevcut olup olmadığını belirlemektir. İhbarda veya şikayette bulunan kişi ile irtibata geçmek mümkünse, şikayetin gerçek boyutu ihbarda veya şikayette bulunan kişi ile görüşülür. Bu adım, özellikle anlamaya yönelik sorular sormayı ve daha fazla bilgi edinmeyi içerir.

Şüpheli bir durum olduğu varsayılırsa, mevcut koşullarda hangi soruşturma veya açıklığa kavuşturma tedbirlerinin (ikincil tedbirler) gerekli olduğu incelenir. Bunlar arasında tedarikçi görüşmeleri, tedarikçi denetimleri, resmi bir iç soruşturma yürütülmesi vs. sayılabilir. Gerekirse geçici tedbirler de alınabilir veya alınma talimatı verilebilir.

Buna ek olarak, şirketin bu aşamada halihazırdaki şikayete dayanarak yasal ve fiili bakımdan ne ölçüde daha fazla önlem alabileceği veya alması gerektiği incelenir.

İhbarda veya şikayette bulunan kişi ile görüşüldükten sonra dahi olay, kural ihlalleri veya Alman Tedarik Zinciri Denetim Yasası kapsamındaki riskler konusunda yeterli şüpheye yol açmıyorsa veya daha fazla işlem yapılması yasal olarak mümkün değilse, şikayet prosedürü durdurulur. İşlemlerin durdurulması durumunda, ihbarda veya şikayette bulunan kişi reddetme nedenleri hakkında bilgilendirilir.

## III. Şikayet prosedürünün sonucu ne olabilir?

İkincil tedbirlerin sonucuna bağlı olarak, tespit edilen olası bir ihlali veya belirlenen riski uygun şekilde ele almak için personel önlemleri, süreçlerin yeniden düzenlenmesi vs. gibi kurumsal kararlar alınır. Bu durum, çalışanların ayrılmasına ve iş ilişkilerinin sona ermesine yol açabilir.

Alman Tedarik Zinciri Denetim Yasası ile ilgili şikayetler kapsamında şirketin ülke içindeki kendi iş alanında bir yanlış davranış tespit edilmişse, riski veya ihlali derhal sona erdirmek ve tekrarlanmasını önlemek için karşı önlemler alınır ve kontrol edilir. Kural olarak bu ilke, çelişen ulusal düzenlemelere tabi olmak kaydıyla, şirketin ülke dışındaki kendi iş alanı için de geçerlidir.

**Şikayette/ihbarda bulunan kişi şikayet soruşturmasına nasıl dahil edilir?**

Her şikayet şirket tarafından ciddiye alınmaktadır. Bu nedenle ihbarda veya şikayette bulunan kişi, konunun ele alınışı ve atılan her adımın sonucu hakkında her zaman bilgilendirilir. İşlemlerin ele alınması sürecinde ihbarda veya şikayette bulunan kişiye karşı mümkün olan en yüksek şeffaflık sağlanmaya çalışılır. Ancak birçok durumda şirket, diğer kişi ve şirketlerin yasal olarak korunan çıkarlarını da dikkate almalıdır ve sözgelimi bir kişi soruşturma altındaysa kişisel verileri koruma gereklilikleri veya diğer gizlilik yükümlülükleri yerine getirilmelidir.

## IV. Şikayetin incelenmesi ne kadar sürer?

İşleme alma süresi, şikayetin kapsamına ve karmaşıklığına bağlıdır. Şikayetler işleme alınırken öncelik tanınır. Şikayetin soruşturulması, şirket tarafından kusurlu gecikmeler olmaksızın hızlı bir şekilde yürütülür. Kapsamına ve karmaşıklık derecesine bağlı olarak, şikayetlerin doğru bir şekilde incelenmesi birkaç gün sürebileceği gibi bazen birkaç ay da sürebilir.

Bilgi toplama sürecinde ihbarda veya şikayette bulunan kişiye ilgili görüşlerini sunması ve şirketin sorularını yanıtlaması için yeterli süre verilmektedir.

## V. Şikayet prosedürü ücretsiz midir?

İhbarda veya şikayette bulunan kişi, bu prosedür yönetmeliğinde açıklanan şikayet prosedüründen ücretsiz olarak yararlanabilir.

Ancak şirket, şikayet prosedüründen yararlanılmasıyla bağlantılı olarak ihbarda veya şikayette bulunan kişi tarafından yapılan hiçbir masraf ve harcamayı üstlenmez; özellikle şirket, seyahat masraflarını veya hukuki danışmanlık masraflarını üstlenmez.

# D. PROSEDÜRÜN ESASLARI

## I. Şikayet prosedürünün gizliliği nasıl sağlanır?

Şikayetleri ele almakla görevlendirilen çalışanlar, elde ettikleri bilgileri esas olarak diğer kişilere karşı gizli tutmalıdır. Bu husus özellikle kişisel veriler için geçerlidir.

İhbarda veya şikayette bulunan kişinin kimliği, kişi arzu ettiği takdirde ve yasal olarak mümkün olduğu sürece açıklanmaz.

Her türlü yasal ve resmi açıklama ve bildirimde bulunma yükümlülükleri gizlilik ilkesi kapsamının dışındadır.

## II. İhbarda veya şikayette bulunan kişi kendisine yönelik olumsuz etkilere karşı korunuyor mu?

İhbarda veya şikayette bulunan kişiye karşı ayrımcılık, korkutma veya düşmanlık ve ihbarda veya şikayette bulunan kişiye veya soruşturmalarda iyi niyetle iş birliği yapan kişilere karşı herhangi bir misilleme yapılmasına izin verilmemekte ve müsamaha gösterilmemektedir.

Soruşturmalara müdahale etmek veya soruşturmaları engellemek, özellikle de tanıkları etkilemek ve belgeleri veya diğer delilleri gizlemek ya da manipüle etmek kabul edilemez.

İhbarda veya şikayette bulunan kişi ve soruşturmalarda iyi niyetle işbirliği yapan kişiler, şirket tarafından ayrımcılık ve misillemelere karşı şirket imkanlarının elverdiği ölçüde en iyi şekilde korunmaktadır.

## III. Şikayet prosedürü tarafsız mıdır?

Tarafsızlık, yönetim kurulunun kurumsal kararlarının yanı sıra iki kişi tarafından kontrol ilkesi ve talimatlardan bağımsız olma esası ile sağlanır.

## IV. Prosedür için geçerli diğer esaslar nelerdir?

### 1. Adil davranma

Soruşturmalar sırasında, veri gizlilik kanunu da dahil olmak üzere yürürlükteki kanunlara ve zaman içinde değiştirildiği şekliyle şirket içi düzenlemelere uyulmaktadır.

Soruşturma amacıyla sadece yasal soruşturma yöntemleri kullanılır ve sadece yasal olarak kullanılabilir bilgiler dikkate alınır.

### 2. Masumiyet karinesi

Soruşturmalar, masumiyet karinesi dikkate alınarak tarafsız ve objektif bir şekilde yürütülür. Şüphelileri suçlayan ipuçları nasıl araştırılıyorsa, onları aklayabilecek ipuçları da araştırılır.

### 3. Orantılılık ilkesine uygunluk

Soruşturma tedbirleri orantılılık ilkesine riayet eder, yani soruşturmanın amacını yerine getirmek için uygun, gerekli ve orantılı olmalıdır.

### 4. Diğer katılım hakları

Şikayetlerin soruşturulması sırasında işçi temsilcilerinin katılım haklarının mevcut olması halinde, gerekli merciler bu konuda devreye girer.

## V. Prosedüre dahil olana kişiler şirkete karşı yasal işlem başlatabilir mi?

Bir kişinin şirketin kuralları ihlal eden bir eyleminden kişisel olarak etkilenmesi durumunda, ihbarda veya şikayette bulunan kişi yasal işlem başlatma hakkına sahiptir.

## VI. Şirket sırları korunuyor mu?

Şirketin şirket sırlarını ve ticari sırları koruma yükümlülüğü bu prosedürlerden etkilenmez. Gizliliğe tabi olan bilgiler üçüncü şahıslara verilmemektedir.

## VII. Kişisel veriler korunuyor mu?

Şikayetlerin incelenmesi, verilerin kaydedilmesi, silinmesi ve uluslararası veri aktarımına ilişkin kurallar da dahil olmak üzere GDPR'ye uygun şekilde gerçekleştirilmektedir. Aşağıdaki bağlantıdan ihbarda bulunma ile ilgili gizlilik ilkesi açıklamasına ulaşabilirsiniz: Audi Grubu'nun ihbar sistemi için gizlilik ilkesi açıklaması

## VIII. Bu prosedürün diğer şikayet prosedürleri ile ilişkisi nedir?

Audi Grubu'nun burada açıklanan şikayet prosedürü, Alman İhbar Güvenliği Yasası veya 2019/1937 sayılı AB yönetmeliği kapsamında bir ihbar sisteminin yasal gerekliliklere uygundur.

## IX. Bölünebilirlik maddesi

Bu prosedür yönetmeliğinin bazı hükümlerinin geçersiz olması veya bu prosedür yönetmeliğinde boşluklar bulunması halinde, bu durum diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.