



# O Sistema de Denúncias BPO - nosso Business & People Protection Office

Réguas

Mercedes-Benz





## **O Sistema de Denúncias BPO - nosso Business & People Protection Office**

**O Sistema de Denúncias BPO (Business and People Protection Office) recebe denúncias de violações de regras. É um elemento importante da boa governança corporativa.**

A conformidade com a lei e os regulamentos internos é uma alta prioridade para o Grupo Mercedes-Benz. A má conduta deve, portanto, ser identificada precocemente. Com o objetivo de investigar violações graves e de alto risco para a empresa, seus funcionários e outras pessoas de forma justa e adequada, criamos o Sistema de Denúncias BPO (Business & People Protection Office) em 2006. O BPO permite que funcionários e denunciantes externos denunciem violações em qualquer lugar do mundo. Desta forma, o Grupo Mercedes-Benz aprende sobre potenciais riscos, pode prevenir danos ao grupo, seus funcionários e terceiros, bem como proteger indivíduos que possam ser prejudicados por má conduta.

As violações de regras que representam altos riscos incluem, por exemplo, infrações relacionadas à corrupção, violações da lei antitruste e violações de regulamentos antilavagem de dinheiro, bem como violações de disposições técnicas vinculantes ou violações em conexão com regulamentos ambientais. Questões pessoais, como incidentes de assédio sexual ou violações de direitos humanos, também são consideradas violações de regras de alto risco.

O Grupo Mercedes-Benz encoraja qualquer pessoa, dentro ou fora da empresa, que observe violações em conexão com a empresa ou suspeite de tais violações por motivos concretos a entrar em contato com o BPO sem medo de retaliação e a expressar as informações abertamente.

Os denunciantes que relatam possíveis violações com base em indícios concretos são protegidos pela empresa. A confidencialidade de tais declarações é garantida. Os funcionários que sentem que sofreram desvantagens como resultado de relatar uma violação são protegidos pelo BPO. A discriminação ou intimidação de um funcionário por relatar uma violação é, em si, uma violação do nosso Código de Integridade e resulta em ações disciplinares de acordo com a legislação trabalhista aplicável.

Os denunciantes também podem entrar em contato com o BPO anonimamente, na medida em que a legislação nacional permita. Ao mesmo tempo, é muito útil para o BPO se os denunciantes puderem ser contatados (por exemplo, por meio de um endereço de e-mail anônimo)

O Grupo Mercedes-Benz é alertado para possíveis riscos ao fornecer informações ao sistema de denúncias de BPO e pode evitar danos ao Grupo, seus funcionários e terceiros, bem como proteger pessoas prejudicadas por má conduta.



## O Sistema de Denúncias BPO - Réguas

para que possam ser feitas perguntas que possam ser úteis para a investigação. Se um denunciante revelar sua identidade, mas desejar que ela não seja compartilhada com outras partes dentro da empresa, essa solicitação será respeitada.

Uma política de Grupo aplicável globalmente rege o procedimento de BPO e as responsabilidades correspondentes. O seu objetivo é assegurar um procedimento justo e transparente que tenha em conta tanto o princípio da proporcionalidade para o indivíduo acusado como a proteção do denunciante. A política também estabelece os padrões pelos quais avaliamos as violações e decidimos sobre as consequências.

As informações sobre possíveis violações são processadas sempre de forma confidencial pelo BPO dentro das instruções processuais descritas abaixo:

### Denúncia de violações e contato

Se você tiver indícios concretos de violações de alto risco em conexão com a atividade comercial do Grupo Mercedes-Benz, você pode entrar em contato com o BPO do Sistema de Denúncias através dos seguintes canais:

### Detalhes de contato do BPO do Sistema de Denúncias

Mercedes-Benz Group AG  
IL/CBP - Sistema de Denúncias BPO (Business and People Protection Office)  
HPC E703  
70546 Stuttgart  
Alemanha  
E-mail: [bpo@mercedes-benz.com](mailto:bpo@mercedes-benz.com)

### Canal de Denúncias BPO

Você pode usar nosso canal de denúncias para enviar denúncias de violações de alto risco - se desejar anônimas - para o BPO do Sistema de Denúncias. Você pode enviar seu relatório o tempo todo e escolher seu idioma preferido.

[Abra o Canal de Relatórios BPO](#)

[Dever de fornecer informações de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia \(EU GDPR\)](#)

Tem um pedido de cliente relativo a um produto Mercedes-Benz? Se tiver dúvidas ou comentários sobre o seu produto Mercedes-Benz, serviço Mercedes-Benz ou o seu parceiro comercial de vendas autorizado Mercedes-Benz, contacte o [Centro de Assistência](#)

Qualquer pessoa pode denunciar a qualquer momento por meio de vários canais de denúncia.



O Sistema de Denúncias BPO - Réguas

### [ao Cliente \(CAC\) da Mercedes-Benz em Maastricht.](#)

Pedimos sua compreensão de que o BPO do Sistema de Denúncias não aceita, processa ou encaminha preocupações de clientes relacionadas a produtos ou serviços.

Linhas diretas externas gratuitas

No Brasil, Japão, África do Sul e EUA, uma linha direta adicional está disponível. Se o seu país não estiver listado aqui, entre em contato com o BPO por e-mail ([bpo@mercedes-benz.com](mailto:bpo@mercedes-benz.com)) ou com o [Canal de Denúncias de BPO](#)

Disponível de segunda a sexta-feira, às 9h. - 18h (hora local)

País	Hotline
Brasil	0800 033 3391
Japão	0120 228 160
África do Sul	0800 983 994
EUA	
Costa Leste (Washington, D.C.)	877 482 5899
Costa Oeste (São Francisco)	866 267 4360

### Intermediário Neutro

Na Alemanha, os denunciantes têm um intermediário externo neutro como ponto de contato adicional. O intermediário neutro é um advogado independente que é nomeado pela empresa e jurado de sigilo em relação à empresa.

Os denunciantes podem contactar este intermediário se tiverem indícios concretos que sugiram uma violação com grandes riscos relacionados com a atividade comercial do Grupo Mercedes-Benz. O intermediário neutro recebe dicas sobre violações cometidas por funcionários da empresa ou denunciantes externos.

Como advogado, o intermediário neutro está sujeito a um dever de confidencialidade para com a empresa. Os denunciantes que desejam permanecer não identificados podem, portanto, ter garantido o anonimato absoluto em relação à empresa. Com o consentimento do denunciante, o intermediário neutro repassa as informações - de forma anônima, se solicitado - ao BPO do Sistema de Denúncias.

Você pode entrar em contato com o intermediário neutro usando os seguintes detalhes de contato:



O Sistema de Denúncias BPO - Réguas

Rechtsanwältin Dra. Regina Michalke  
Kanzlei Hamm Kempf & Sócio  
Rechtsanwälte PartG mbB  
Dantestr. 11  
60325 Frankfurt am Main  
Alemanha

Tel.: +49 (0) 69 959 1900

E-mail: [regina.michalke@ra-neutralermittler.de](mailto:regina.michalke@ra-neutralermittler.de)

Diferentes requisitos legais locais específicos de cada país devem ser considerados ao usar o BPO do Sistema de Denúncias. Quando permitido pela lei local, denúncias anônimas são possíveis. Eles serão igualmente investigados se contiverem indícios concretos de violações. As informações podem ser enviadas em qualquer idioma. Se necessário, uma tradução será encomendada.

Se tiver fornecido os seus dados de contacto, receberá um aviso de receção dentro de um curto espaço de tempo (após sete dias, o mais tardar) com uma descrição do procedimento adicional e do calendário para o tratamento da reclamação.

Canais de denúncia externos

Além disso, você pode entrar em contato com os seguintes canais de denúncia externos:

[External reporting office at the Federal Court of Justice](#)

[BaFin's Contact Point for Whistleblowers](#)

[Bundeskartellamt's Whistleblower System](#)

Ingestão de casos

Após o recebimento da denúncia, o BPO realiza uma avaliação inicial baseada no risco da potencial violação. As violações consideradas de alto risco para a empresa incluem, entre outras, delitos relacionados à corrupção, violações da legislação antitruste e violações de regulamentos antilavagem de dinheiro, bem como violações de direitos humanos. Em caso de denúncias com alto risco para a empresa, seus funcionários ou outras pessoas, é realizada uma revisão legal inicial do incidente. Se houver indícios concretos de tal violação, o caso é atribuído à unidade de investigação apropriada (por exemplo, Segurança Corporativa, Proteção de Dados Corporativos, Auditoria Corporativa, Divisão Jurídica, Unidades de Compras) com ordens específicas para conduzir uma investigação.

Todos os indícios de outras violações com risco são encaminhados pelo BPO ao departamento responsável (por exemplo, Relações Humanas, Segurança Corporativa, Proteção de Dados Corporativos). O

O BPO avalia cada denúncia cuidadosamente e de acordo com o princípio dos quatro olhos, e inicia o acompanhamento apropriado.



## O Sistema de Denúncias BPO - Réguas

denunciante é informado com antecedência sobre o encaminhamento. As infrações incluem, por exemplo, furto, peculato ou enriquecimento pessoal com valor inferior a 100 mil euros - desde que não estejam relacionadas com corrupção. O anonimato também pode ser garantido aqui.

O BPO acompanha o processamento das denúncias até que o caso seja encerrado. Ao fazer isso, o BPO garante a mais alta confidencialidade.

### Investigação

Se houver indícios concretos de uma violação com alto risco para a empresa, seus funcionários ou outras pessoas, o caso é entregue a uma unidade de investigação interna.

O indivíduo acusado será informado da suspeita por escrito sem demora, na medida do possível por razões de investigação, e terá a oportunidade - o mais rapidamente possível - de responder às alegações. Se desejarem, os funcionários potencialmente afetados do Grupo Mercedes-Benz podem chamar uma pessoa de confiança para o interrogatório/audiência de investigação (por exemplo, membro do Conselho de Empresa da empresa ou um advogado) e informar seu gerente das alegações.

Enquanto não for provada a violação, aplica-se a presunção de inocência. Fatos incriminatórios e exculpatórios estão igualmente incluídos na investigação.

Além disso, nosso sistema de denúncias dá grande importância à equidade - ao lidar com denunciante, bem como funcionários ou parceiros de negócios afetados por uma alegação. O BPO sempre aplica o princípio da proporcionalidade e examina cada caso individualmente para determinar quais medidas ou consequências são adequadas, necessárias e apropriadas.

As denúncias de violações em que não são identificados indícios de alto risco são entregues ao departamento responsável (por exemplo, Relações Humanas, Segurança Corporativa, Proteção de Dados Corporativos) para revisão e, se necessário, investigação e derivação de medidas.

### Encerramento do caso

O empregado acusado e, se for o caso, seu gerente são informados do encerramento do caso. O resultado da investigação é comunicado ao funcionário acusado por escrito. O denunciante, a menos que possa ser contatado, também será informado sobre o encerramento do caso e o resultado final.

Denúncias que incluem indícios de violação com alto risco resultam em uma investigação interna. Outras infrações com riscos são entregues ao departamento responsável.

Quando um caso é encerrado, o BPO informa as partes envolvidas sobre os resultados e garante a documentação de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis.



## O Sistema de Denúncias BPO - Réguas

Se as acusações não forem verdadeiras no curso de uma investigação, o acusado será reabilitado mediante solicitação.

Caso a suspeita contra um funcionário do Grupo Mercedes-Benz se confirme, o caso é repassado ao departamento de Direito do Trabalho. Se necessário, o acusado será ouvido novamente, assim como seu empresário. As medidas de pessoal são elaboradas de acordo com o princípio da proporcionalidade. Em caso de má conduta por parte de um parceiro comercial, as consequências adequadas serão igualmente determinadas de acordo com o princípio da proporcionalidade. Se um parceiro de negócios se recusar a implementar um plano de melhoria desenvolvido em conjunto ou se o parceiro de negócios não melhorar, o Grupo Mercedes-Benz reserva-se o direito de suspender ou encerrar temporariamente a relação comercial após dar a devida notificação e aviso.

Para avaliar quais medidas são adequadas em resposta a uma violação, os seguintes critérios, entre outros, são regularmente levados em conta, de acordo com o princípio da proporcionalidade:

- Tipo e gravidade da violação
- Responsabilidade da pessoa afetada (dolo, negligência)
- Quantidade, reversibilidade e probabilidade de ocorrência de um dano ou lesão
- Atitude em relação à violação da pessoa afetada
- Cooperação na investigação dos factos do caso e/ou reparação dos danos ocorridos e/ou eventual auto-divulgação por parte da pessoa afetada
- Alavancagem do Grupo Mercedes-Benz sobre o parceiro de negócios

Medidas específicas de pessoal em caso de violações contra funcionários do Grupo Mercedes-Benz são tomadas de acordo com a legislação local, mas podem, dependendo da gravidade da violação, incluir medidas disciplinares e trabalhistas (por exemplo, admoestação, advertência, rescisão ordinária ou extraordinária do emprego, redução de componentes de remuneração variável, pedidos de restituição, reembolso e/ou indenizações). Em caso de infracções penais identificadas, o Grupo Mercedes-Benz reserva-se o direito de apresentar queixa-se criminalmente.

As medidas contra parceiros de negócios também são tomadas de acordo com a legislação local e os acordos contratuais correspondentes entre o Grupo Mercedes-Benz e o parceiro de negócios.

Todos os dados serão excluídos após os períodos de retenção apropriados.



## Relatórios & Melhoria

Para aumentar constantemente a confiança no BPO e aumentar a conscientização sobre o BPO entre os funcionários, contamos com várias medidas de comunicação. Por exemplo, o BPO fornece materiais informativos, como cartões informativos específicos do país, guias de bolso e um filme explicativo, e informa os funcionários em eventos de diálogo. Além disso, o BPO informa regularmente os funcionários sobre o número de violações relatadas, bem como o tipo de violações confirmadas, e fornece estudos de caso trimestralmente. Para os parceiros de negócios, o Grupo Mercedes-Benz refere-se explicitamente ao BPO do Sistema de Denúncias em seus Padrões de Fornecimento Responsável.

Trimestralmente, o BPO reporta ao Conselho de Administração e ao Conselho de Supervisão os casos recém-abertos e encerrados. Ao reprocessar incidentes relatados, o BPO contribui para o desenvolvimento contínuo de processos e diretrizes de conformidade dentro do Grupo Mercedes-Benz.

Além do próprio BPO do Sistema de Denúncias da empresa, o Grupo Mercedes-Benz está participando do estabelecimento de um mecanismo de reclamação em todo o setor como parte do Plano de Ação Nacional para Empresas e Direitos Humanos da República Federal da Alemanha ("Nationaler Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte der Bundesrepublik Deutschland").

Os denunciadores têm o direito de intentar uma ação judicial perante os tribunais nacionais. Em particular, a apresentação de um relatório de denúncia sobre violações não constitui uma renúncia a qualquer direito existente de tomar medidas judiciais. Além disso, o Grupo Mercedes-Benz mantém sempre confidencialidade no decurso das suas investigações e não são celebrados acordos de confidencialidade separados. Se necessário, o Grupo Mercedes-Benz cooperará com as agências estaduais de aplicação da lei.

Encaminhe suas dúvidas e sugestões para o Sistema de Denúncias BPO:

Mercedes-Benz Group AG  
IL/CBP - Sistema de Denúncias BPO (Business and People Protection Office)  
HPC E703  
70546 Stuttgart  
Alemanha  
E-mail: [bpo@mercedes-benz.com](mailto:bpo@mercedes-benz.com)

O BPO cumpre várias obrigações de denúncia e comunica-se através de vários canais, a fim de aumentar constantemente a conscientização e a confiança no sistema de denúncias.