

BMW グループの苦情対応に関する仕組み

－ 情報提供に関する手続きの規定 －

「どのようなことを報告することができますか？」

人権や人権に関連する環境基準の違反を報告することができます。ご提供いただく報告は、ご自身のビジネスエリアに関する事、またはサプライチェーン、他の BMW グループのビジネスパートナーに関する事でも結構です。

「情報提供者の保護はどのようにされますか？」

機密保持と情報提供者の保護は BMW グループにとって最も優先される事項です。その観点から、情報提供のプロセスにおいて一貫して以下の指針が適用されます。

- BMW グループは法的枠組みを以て機密を保持し、情報提供者及び報告内容に含まれるいかなる個人の身元を開示しません。
- 個人情報、適用されるデータ保護要件およびサプライチェーンにおける企業のデューデリジェンス義務に関する法律に準拠して処理され、また削除されます。
- BMW グループは、情報提供者に対する報復措置やその他いかなる不利益も容認しません。
- 適切な行動をとった結果、脅迫を受けたり、報復を受けたりする可能性がある場合には、BMW グループ SpeakUP Line を通じて報告することができます。

「どのように報告をしたら良いですか？」

すべての従業員及び外部のお取引先もコンプライアンスに関する問題を BMW グループ SpeakUP Line またはオンブズパーソンに報告することができます。

【BMW グループ SpeakUP Line】

- BMW グループ SpeakUP Line は 24 時間 34 言語に無料で対応します。
- 電話で情報提供があった場合には、メッセージは記録され、自動的に文書化されません。

- BMW グループ SpeakUP Line は情報提供者の個人情報を匿名化しますので、情報提供者の身元は報告いただいた案件を取り扱う者によって追跡することができません。
- こちらのリンク [online](#) の BMW グループ SpeakUP Line のセクションからより詳細な情報をご確認いただけます。

【オンブズパーソン】

- オンブズパーソンは、専門的な秘密保持が約束される外部の中立的な人物です。
- 情報提供者はオンブズパーソンに無料でご連絡いただけます。
- オンブズパーソンはファックスや E メールの場合は 24 時間、電話の場合は中央ヨーロッパ標準時間の午前 8 時から午後 7 時までコンタクトすることができます。
- 連絡先:

Dr Sibylle von Coelln

HEUKING · VON COELLN

Rechtsanwälte PartG mbB

Prinz-Georg-Str. 104

40479 Düsseldorf

Telephone: +49 211 44 03 57 70

Fax: +49 211 44 03 57 77

Email address: BMW-Ombudsperson@hvc-strafrecht.de

【E メール・お手紙】

- 以下記載の宛先への郵送あるいは E メールによって BMW グループコンプライアンス監査部、社内調査部に報告することもできます。
- BMW Group Compliance Audits, Internal Investigations
80788 München
または、
- E メール notifications@bmwgroup.com.

【直接のコンタクト】

- 直接報告をされたい場合には、こちらの E メールアドレス宛 notifications@bmwgroup.com にその旨ご連絡いただき、あらかじめアポイントメントをお取りください。

もちろん、従業員の皆さんは、自身の上司や社内のコンプライアンス部、労働組合の代表者にご相談いただいても構いません。

「報告を行った後どのような対応がされますか？」

1. 情報の受領

- 上記のチャンネルのいずれかを通じて報告を行うと、BMW グループコンプライアンス部(苦情事務局)が報告の受領を確認し、1 週間以内に情報提供者にその旨連絡をします。

2. 情報の精査

- 苦情事務局は、報告された内容が今後の対応にあたって十分な情報を含んでいるか確認します。
- 必要に応じて、苦情事務局は報告内容について情報提供者に質問をさせていただきます。
- 十分な情報が得られないかつ情報提供者と連絡が取れない場合には、その案件は終了とさせていただきます。
- 今後の対応に十分な情報が得られたら、事実関係の確認に着手します。

3. 事実確認

- 苦情事務局は同事務局で事実関係の調査を行うか、あるいは機密性を担保した上で他の適切な部署に調査を依頼します。
- 苦情事務局は利益相反がないことを確認します。
- 調査においては、苦情事務局あるいは調査を担当する部門から情報提供者に連絡を取ることがあります。
- 調査の結果は情報提供者に報告されます。
- 情報提供者の懸念点が確認されたら、解決策を策定することとなります。

4. 解決策の策定

- 担当部署は状況を改善するための解決策を策定します。
- 可能な場合、情報提供者は解決策の策定に参加することとなります。

5. 改善策の実行

- 合意された解決策が実行されます。
- 解決策の実行状況については担当部署と苦情事務局によって監督されます。

6. 終結

- 調査結果について、情報提供者の意見を踏まえて苦情事務局において協議されます。

Contact:

BMW Group Compliance Audits, Internal Investigations

notifications@bmwgroup.com

English

BMW Group complaints mechanism

Rules of procedure for informants

What kind of concerns can I report?

You can report violations of human rights and related environmental standards. The information you provide may relate either to your own business area or the supply chain, or to other BMW Group business partners.

How will I be protected as an informant?

Confidentiality and protection of informants are a top priority for the BMW Group. For this reason, the following principles apply throughout the process:

- The BMW Group is committed to maintaining confidentiality, within the legal framework, and does not disclose the identity of the person providing the information, nor of any other persons named in the report.

- Your personal data will be processed and deleted in accordance with applicable data protection requirements as well as in compliance with the Act on Corporate Due Diligence Obligations in Supply Chains. You can find more information [online](#) under the section "Data privacy".
- The BMW Group does not tolerate retaliatory measures or any other negative consequences directed at informants as a result of submitting a report.
- If you believe you are being intimidated or face reprisals as a result of compliant you may report this to the BMW Group SpeakUP Line.

Where and how can I submit a report?

All employees and external parties can address their compliance concerns to the BMW Group SpeakUP Line or the ombudsperson:

BMW Group SpeakUP Line:

- The BMW Group SpeakUP Line is available around the clock in 34 languages free of charge.
- If you provide information over the phone, your message will be recorded and automatically generated in text form.
- The BMW Group SpeakUP Line encrypts your personal information, so your identity cannot be traced by the persons processing the case.
- You can find access information [online](#) under the section "BMW Group SpeakUP Line".

Ombudsperson:

- The ombudsperson is a neutral external person bound by attorney-client privilege.
- The communication with the ombudsperson is free of charge for the informant.
- The informant may contact the ombudsperson – around the clock, via email or fax, or by telephone from 8.00 a.m. to 7.00 p.m. Central European Time.
- Contact information:

Dr Sibylle von Coelln

HEUKING · VON COELLN
Rechtsanwälte PartG mbB
Prinz-Georg-Str. 104
40479 Düsseldorf

Telephone: +49 211 44 03 57 70

Fax: +49 211 44 03 57 77

Email address: BMW-Ombudsperson@hvc-strafrecht.de

By mail:

- You can also send complaints via mail or internal mail to BMW Group Compliance Audits, Internal Investigations, at the following address:
- BMW Group Compliance Audits, Internal Investigations
80788 München
- or
- via email to notifications@bmwgroup.com.

In person:

- If you wish to make a report in person, we kindly ask you to arrange an appointment in advance via notifications@bmwgroup.com.

It goes without saying that employees may furthermore consult with managers, local compliance departments, unions, or Works Council representatives.

What happens once I have submitted my report?

1. Receipt of information

- Once you have submitted information through one of our channels, the BMW Group Compliance department (Complaints Office) documents receipt of the report and provides you with confirmation within one week.

2. Review of information provided

- The Complaints Office verifies whether the report contains sufficient information for further processing.
- If needed, the Complaints Office may contact you via the same channel to ask further questions about your report.
- If insufficient information is available and the provider cannot be contacted, the case will be closed.
- If there is enough information for processing to proceed, clarification of the facts will be initiated.

3. Clarification of facts

- The Complaints Office will either investigate the matter itself or pass on the investigation to another competent department within the company on a confidential basis.
- The Complaints Office ensures that there are no conflicts of interest.
- During the investigation, you may be contacted by the Complaints Office or the department responsible to provide further information.
- You will be informed about the outcome of the investigation.
- If your concerns are confirmed, a solution will be worked out.

4. Developing a solution

- The department responsible will work out a solution to remediate the situation.
- Wherever possible, you will be involved in finding a solution.

5. Implementation of remedial measures

- The agreed solutions are implemented.
- Implementation is monitored by the department responsible and the Complaints Office.

6. Conclusion

6. 終結

- The findings will be discussed by the Complaints Office in consultation with you.

Contact:

BMW Group Compliance Audits, Internal Investigations

notifications@bmwgroup.com