

VOLKSWAGEN

AKTIENGESELLSCHAFT

CÓDIGO DE PROCEDIMENTO

para o mecanismo de reclamação do Grupo Volkswagen

Conteúdo

A.	PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES NO GRUPO VOLKSWAGEN	3
I.	Em que valores se baseia o procedimento de reclamações?	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.	APRESENTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES	5
I.	Quem pode apresentar uma reclamação?	5
II.	De que forma pode ser apresentada uma reclamação?	5
III.	O que pode ser comunicado?	6
IV.	Que informações deve conter uma reclamação?	6
C.	PROCEDIMENTO	8
I.	O que acontece após a entrega da reclamação?.....	8
II.	De que forma é verificada a reclamação?	8
III.	Qual pode ser o resultado do procedimento de reclamação?	8
IV.	De que forma se encontra o/a informador(a)/denunciante integrado na verificação da reclamação?	9
V.	Quanto tempo demora a verificação da reclamação?	9
VI.	O procedimento de reclamação é gratuito?.....	9
D.	PRINCÍPIOS PROCESSUAIS	10
I.	De que forma é assegurada a confidencialidade do procedimento de reclamação?	10
II.	O/A informador(a)/denunciante está protegido(a) contra consequências nefastas	10
III.	O procedimento de reclamação é imparcial?	10
IV.	Que outros princípios se aplicam ao procedimento?.....	10
V.	As pessoas afetadas também podem agir judicialmente contra a empresa?	11
VI.	Os segredos comerciais estão protegidos?	11
VII.	A proteção de dados está assegurada?.....	11
VIII.	Como é a relação com outros procedimentos de reclamação?	11
IX.	Cláusula de salvaguarda	11

A. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO NO GRUPO VOLKSWAGEN

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 Volkswagen. 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 Volkswagen 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 Volkswagen e nas respetivas cadeias de abastecimento, no âmbito do procedimento de reclamação do Grupo Volkswagen. 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 Volkswagen 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 e serão publicados internamente pela empresa.

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

O procedimento de reclamação do Grupo Volkswagen destina-se à receção e tratamento de informações sobre potenciais violações das regras ou problemas no Grupo Volkswagen, 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 endereçado ao Apoio ao Cliente da Volkswagen.

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 Volkswagen 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 da devida diligência da cadeia de abastecimento (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 io@volkswagen.de.*
- *Correio: Volkswagen AG - Zentrales Aufklärungs-Office, Brieffach 11/1717, Berliner Str. 2, 38440 Wolfsburg*
- *Canal de comunicação online, [introdução \(bkms-system.com\)](https://bkms-system.com): 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 te 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 ([Sistema de denúncia | Volkswagen Autoeuropa](#))
- *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 Volkswagen 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 \(volkswagenag.com\)](#).

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 2019/1937) ou dos regulamentos internos da empresa (nomeadamente violações dos princípios do Código de Conduta) por parte de colaboradores
- suspeitas de violações das regras em vigor ou do Código de Conduta para Parceiros de Negócio do Grupo Volkswagen, 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 Volkswagen AG ou de uma das suas filiais) eventualmente imputáveis à Volkswagen AG ou a uma das suas filiais, bem como
- riscos legais em matéria de direitos humanos ou ambientais eventualmente imputáveis à Volkswagen 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 da devida diligência da cadeia de abastecimentos (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - LkSG).
- outros comportamentos eventualmente fraudulentos da Volkswagen 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 Volkswagen 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.

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

- 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 Volkswagen 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 Volkswagen, 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 da devida diligência da cadeia de abastecimentos (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 investigação/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 da devida diligência da cadeia de abastecimentos (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 lei alemã da devida diligência da cadeia de abastecimentos (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 processo procura-se a máxima transparência possível perante o/a informador/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 averiguação 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 e pela 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 salvagam 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 Volkswagen](#)

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

O procedimento de reclamação aqui apresentado no Grupo Volkswagen 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.

