



# El Sistema De Denunciantes BPO - Nuestra Business & People Proteccion Office.

Reglas

Mercedes-Benz





**El sistema de denunciantes BPO – Nuestra Business & People Protection Office.**

**El sistema de denunciantes BPO (Business & People Protection Office) acepta denuncias de violaciones de las normas. Es un elemento importante del buen gobierno corporativo.**

El sistema de denunciantes BPO recibe informes de violaciones de normas. Es un elemento importante de una buena gobernanza corporativa.

El cumplimiento de la ley y las regulaciones internas es una alta prioridad para el Grupo Mercedes-Benz. Por lo tanto, las conductas indebidas deben ser identificadas tempranamente. Con el fin de investigar violaciones graves con un alto riesgo para la empresa, sus empleados y otras personas de manera justa y apropiada, establecimos el sistema de denunciantes BPO en 2006. El BPO permite a los empleados y denunciantes externos reportar violaciones en cualquier parte del mundo. De esta manera, el Grupo Mercedes-Benz conoce los posibles riesgos, puede prevenir daños al grupo, a sus empleados y terceros, así como proteger a las personas que podrían ser perjudicadas por conductas indebidas.

Las violaciones de normas que representan altos riesgos incluyen, por ejemplo, delitos relacionados con la corrupción, infracciones de la ley antimonopolio y violaciones de las regulaciones contra el lavado de dinero, así como violaciones de disposiciones técnicas vinculantes o violaciones en relación con las regulaciones ambientales. Los asuntos personales, como incidentes de acoso sexual o violaciones de los derechos humanos, también se consideran violaciones de normas de alto riesgo.

El Grupo Mercedes-Benz alienta a cualquier persona dentro o fuera de la empresa que observe violaciones en relación con la empresa o sospeche de tales violaciones por razones concretas a contactar al BPO sin temor a represalias y a expresar la información abiertamente. Los denunciantes que informan posibles violaciones en base a indicaciones concretas están protegidos por la empresa. La confidencialidad de dichas declaraciones está garantizada. Los empleados que sientan que han sufrido desventajas como resultado de informar una violación están protegidos por el BPO. La discriminación o intimidación de un empleado por informar una violación es en sí misma una violación de nuestro Código de Integridad y resulta en acciones disciplinarias bajo la ley laboral aplicable.

El Grupo Mercedes-Benz es alertado de los posibles riesgos proporcionando información al sistema de denunciantes BPO y puede evitar daños al Grupo, a sus empleados y a terceros, así como a proteger a las personas perjudicadas por conductas indebidas.



## El Sistema de denunciantes BPO - Reglas

Los denunciantes también pueden contactar al BPO de manera anónima, en la medida en que la legislación nacional lo permita. Al mismo tiempo, es muy útil para el BPO si los denunciantes pueden ser contactados (por ejemplo, a través de una dirección de correo electrónico anónima) para que se les puedan hacer preguntas que puedan ser útiles para la investigación. Si un denunciante revela su identidad pero desea que no se comparta con otras partes dentro de la empresa, se respetará esta solicitud.

Una política de Grupo de aplicación global rige el procedimiento del BPO y las responsabilidades correspondientes. Su objetivo es garantizar un procedimiento justo y transparente que tenga en cuenta tanto el principio de proporcionalidad para el individuo acusado como la protección del denunciante. La política también establece los estándares por los cuales evaluamos las violaciones y decidimos las consecuencias.

La información sobre posibles violaciones siempre se procesa de manera confidencial por el BPO dentro de las instrucciones procesales descritas a continuación:

### Denuncia de violaciones y contacto

Si tiene indicios concretos de violaciones de alto riesgo en relación con la actividad comercial del Grupo Mercedes-Benz, puede ponerse en contacto con el sistema de denunciantes BPO a través de los siguientes canales:

### Detalles de contacto del sistema de denunciantes BPO

Mercedes-Benz Group AG

IL/CBP - Whistleblower System BPO  
HPC E703  
70546 Stuttgart  
Alemania  
E-Mail: [bpo@mercedes-benz.com](mailto:bpo@mercedes-benz.com)

### Canal de denuncia del BPO

Puede utilizar nuestro canal de denuncia para enviar informes de violaciones de alto riesgo - si lo desea, de forma anónima - al sistema de denunciantes BPO. Puede enviar su informe las 24 horas del día y elegir su idioma preferido.

[Por favor, abra el canal de denuncia del BPO.](#)

[Obligación de proporcionar información según el Reglamento General de Protección de Datos \(RGPD\) de la Unión Europea.](#)

Las denuncias pueden enviarse las 24 horas del día y, si se desea, de forma anónima a través de los distintos canales de denuncia.



## El Sistema de denunciantes BPO - Reglas

¿Tiene una solicitud de cliente relacionada con un producto de Mercedes-Benz?

Si tiene alguna pregunta o comentario sobre su producto Mercedes-Benz, el servicio de Mercedes-Benz o su socio comercial autorizado de ventas de Mercedes-Benz, por favor, póngase en contacto con el [Centro de Asistencia al Cliente \(CAC\) de Mercedes-Benz en Maastricht](#).

Le pedimos su comprensión de que el sistema de denunciantes BPO no acepta, procesa ni transmite preocupaciones de clientes relacionadas con productos o servicios.

Líneas de ayuda externas gratuitas

En Brasil, Japón, Sudáfrica y los Estados Unidos, está disponible una línea de ayuda adicional. Si su país no está incluido aquí, por favor, póngase en contacto con el BPO por correo electrónico ([bpo@mercedes-benz.com](mailto:bpo@mercedes-benz.com)) o el [Canal de Denuncia del BPO](#).

Disponible de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m. (hora local).

País	Línea de ayuda
Brasil	0800 033 3391
Japón	0120 228 160
Sudáfrica	0800 983 994
Estados Unidos	
costa este (Washington, D.C.)	877 482 5899
costa oeste (San Francisco)	866 267 4360

Intermediario neutral

En Alemania, los denunciantes tienen un intermediario neutral externo como punto de contacto adicional. El intermediario neutral es un abogado independiente que es designado por la empresa y juramentado en secreto en relación con la empresa.

Los denunciantes pueden contactar a este intermediario si tienen indicios concretos que sugieren una violación con riesgos importantes en relación con la actividad comercial del Grupo Mercedes-Benz. El intermediario neutral recibe informes sobre violaciones por parte de los empleados de la empresa o denunciantes externos.

Como abogado, el intermediario neutral está sujeto a un deber de confidencialidad hacia la empresa. Por lo tanto, los denunciantes que deseen permanecer en el anonimato pueden garantizar el anonimato absoluto en relación con la empresa. Con el consentimiento del denunciante, el intermediario neutral transmite la información, en forma anonimizada si se solicita, al Sistema de Denunciantes BPO.



## El Sistema de denunciantes BPO - Reglas

Puede ponerse en contacto con el intermediario neutral utilizando los siguientes detalles de contacto:

Rechtsanwältin Dr. Regina Michalke  
Kanzlei Hamm Kempf & Partner  
Rechtsanwälte PartG mbB  
Dantestr. 11  
60325 Frankfurt am Main  
Alemania  
Tel.: +49 (0) 69 959 1900  
Correo electrónico: [regina.michalke@ra-neutralermittler.de](mailto:regina.michalke@ra-neutralermittler.de)

Si ha proporcionado sus datos de contacto, recibirá una confirmación de recepción en un plazo breve (a más tardar después de siete días) con una descripción del procedimiento y el plazo para procesar la queja.

### Canales de denuncia externos

Además, puede ponerse en contacto con los siguientes canales de denuncia externos:

[Oficina de denuncia externa en el Tribunal Federal de Justicia](#)  
[Punto de contacto de BaFin para denunciantes](#)  
[Sistema de denunciantes del Bundeskartellamt](#)

### Recepción de casos

Después de recibir la denuncia, el BPO realiza una evaluación inicial basada en el riesgo de la posible violación. Las violaciones consideradas de alto riesgo para la empresa incluyen, entre otras, delitos relacionados con la corrupción, infracciones de la ley antimonopolio y violaciones de las regulaciones contra el lavado de dinero, así como violaciones de los derechos humanos. En caso de denuncias con alto riesgo para la empresa, sus empleados u otras personas, se lleva a cabo una revisión legal inicial del incidente. Si hay indicios concretos de tal violación, el caso se asigna a la unidad de investigación correspondiente (por ejemplo, Seguridad Corporativa, Protección de Datos Corporativos, Auditoría Corporativa, División Legal, Unidades de Compra) con órdenes específicas para llevar a cabo una investigación.

Todas las indicaciones de otras violaciones con riesgo son remitidas por el BPO al departamento responsable (por ejemplo, Recursos Humanos, Seguridad Corporativa, Protección de Datos Corporativos). El denunciante es informado de antemano sobre la remisión. Las violaciones incluyen, por ejemplo, robo, malversación o enriquecimiento personal con un valor inferior a 100.000 euros, siempre que no estén relacionados con la corrupción. Aquí también se puede garantizar el anonimato.

El BPO evalúa cuidadosamente cada denuncia de acuerdo con el principio de los cuatro ojos y toma las medidas apropiadas de seguimiento..



## El Sistema de denunciantes BPO - Reglas

El BPO acompaña el procesamiento de las denuncias hasta que se cierre el caso. Al hacerlo, el BPO garantiza la máxima confidencialidad.

### Investigación

Si existen indicios concretos de una violación con un alto riesgo para la empresa, sus empleados u otras personas, el caso se remite a una unidad de investigación interna.

El individuo acusado será informado por escrito de la sospecha sin demora, en la medida de lo posible por razones de investigación, y se le dará la oportunidad, lo antes posible, de responder a las acusaciones. Si lo desea, los empleados potencialmente afectados del Grupo Mercedes-Benz pueden llamar a una persona de confianza para el interrogatorio/investigación (por ejemplo, un miembro del Consejo de Empresa de la compañía o un abogado) e informar a su gerente de las acusaciones.

Mientras no se haya demostrado una violación, se aplica la presunción de inocencia. Los hechos incriminatorios y exculpatorios se incluyen por igual en la investigación.

Además, nuestro sistema de denuncia de irregularidades otorga gran importancia a la equidad, tanto en el trato con los denunciantes como con los empleados o socios comerciales afectados por una acusación. El BPO siempre aplica el principio de proporcionalidad y examina cada caso individualmente para determinar qué medidas o consecuencias son adecuadas, necesarias y apropiadas.

Los informes de violaciones en los que no se identifican indicios de un alto riesgo se entregan al departamento responsable (por ejemplo, Recursos Humanos, Seguridad Corporativa, Protección de Datos Corporativos) para su revisión y, si es necesario, investigación y derivación de medidas.

### Cierre del caso

El empleado acusado y, si corresponde, su gerente son informados del cierre del caso. El resultado de la investigación se comunica al empleado acusado por escrito. El denunciante, a menos que se le pueda contactar, también será informado sobre el cierre del caso y el resultado final.

Si las acusaciones resultan no ser ciertas en el transcurso de una investigación, el individuo acusado será rehabilitado a petición. Si se confirma la sospecha contra un empleado del Grupo Mercedes-Benz, el caso se remite al departamento de Derecho Laboral. Si es necesario, se volverá a escuchar al individuo acusado, así como a su gerente. Las medidas de personal se derivan de acuerdo con el principio

Las denuncias que incluyen indicios de una violación de alto riesgo resultan en una investigación interna. Otras violaciones con riesgos son entregadas al departamento responsable.

Cuando se cierra un caso, el BPO informa a las partes involucradas sobre los resultados y garantiza la documentación de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables



## El Sistema de denunciantes BPO - Reglas

de proporcionalidad. En caso de mala conducta por parte de un socio comercial, también se determinarán las consecuencias apropiadas de acuerdo con el principio de proporcionalidad. Si un socio comercial se niega a implementar un plan de mejora desarrollado conjuntamente o si el socio comercial no mejora, el Grupo Mercedes-Benz se reserva el derecho de suspender o terminar temporalmente la relación comercial después de dar un aviso y una advertencia apropiados.

Para evaluar qué medidas son apropiadas en respuesta a una violación, se tienen en cuenta regularmente los siguientes criterios, entre otros, de acuerdo con el principio de proporcionalidad:

- Tipo y gravedad de la violación
- Responsabilidad de la persona afectada (intención, negligencia)
- Cantidad, reversibilidad y probabilidad de ocurrencia de un daño o lesión
- Actitud hacia la violación de la persona afectada
- Cooperación en la investigación de los hechos del caso y/o compensación de los daños ocurridos y/o una posible auto-revelación por parte de la persona afectada
- Influencia del Grupo Mercedes-Benz en el socio comercial

Las medidas específicas de personal en caso de violaciones contra los empleados del Grupo Mercedes-Benz se toman de acuerdo con la ley local, pero pueden, dependiendo de la gravedad de la violación, incluir tanto medidas disciplinarias como laborales (por ejemplo, amonestación, advertencia, terminación ordinaria o extraordinaria del empleo, reducción de los componentes de compensación variable, reclamaciones de restitución, reembolso y/o reclamaciones de daños).

En caso de delitos identificados, el Grupo Mercedes-Benz se reserva el derecho de presentar cargos penales.

Las medidas contra los socios comerciales también se toman de acuerdo con la ley local y los correspondientes acuerdos contractuales entre el Grupo Mercedes-Benz y el socio comercial.

Todos los datos se eliminarán después de los períodos de retención apropiados.

### Reporte y Mejora

Para aumentar constantemente la confianza en el BPO y aumentar la conciencia del BPO entre los empleados, confiamos en diversas medidas de comunicación. Por ejemplo, el BPO proporciona materiales informativos como tarjetas de información específicas por país, guías de bolsillo y un video explicativo, e informa a los empleados en eventos de diálogo. Además, el BPO informa regularmente a los empleados sobre el número de violaciones reportadas, así como sobre el tipo de violaciones confirmadas y proporciona estudios de casos trimestrales. Para los

El BPO cumple con varias obligaciones de información y se comunica a través de varios canales para aumentar constantemente el conocimiento y la confianza en el sistema de denunciantes BPO.



## El Sistema de denunciantes BPO - Reglas

socios comerciales, el Grupo Mercedes-Benz se refiere explícitamente al Sistema de Denuncia de Irregularidades BPO en sus Estándares de Abastecimiento Responsable.

Cada trimestre, el BPO informa a la Junta Directiva y al Consejo de Supervisión sobre los casos recién abiertos y cerrados. Al reprocesar los incidentes reportados, el BPO contribuye al continuo desarrollo de procesos y directrices con respecto al cumplimiento dentro del Grupo Mercedes-Benz.

Además del propio sistema de denunciantes BPO de la empresa, el Grupo Mercedes-Benz está participando en el establecimiento de un mecanismo de quejas a nivel de la industria como parte del Plan Nacional de Acción para Empresas y Derechos Humanos de la República Federal de Alemania ("Nationaler Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte der Bundesrepublik Deutschland").

Los denunciantes tienen derecho a emprender acciones legales ante los tribunales nacionales. En particular, la presentación de un informe de denuncia sobre violaciones no constituye una renuncia a ningún derecho existente para emprender acciones legales. Además, el Grupo Mercedes-Benz siempre mantiene la confidencialidad en el curso de sus investigaciones y no se concluyen acuerdos de confidencialidad separados. Si es necesario, el Grupo Mercedes-Benz cooperará con las agencias estatales encargadas de hacer cumplir la ley.

Por favor, dirija sus preguntas y sugerencias al sistema de denunciantes BPO:

Mercedes-Benz Group AG  
IL/CBP - Whistleblower System BPO (Business & People Protection Office)  
HPC E703  
70546 Stuttgart  
Alemania  
Correo electrónico: [bpo@mercedes-benz.com](mailto:bpo@mercedes-benz.com)