

## กระบวนการยื่นข้อร้องทุกข์ของบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป

### ขั้นตอนวิธีการดำเนินงานสำหรับผู้ร้องทุกข์

#### ข้อร้องทุกข์ประเภทใดที่ข้าพเจ้าสามารถแจ้งได้?

ท่านสามารถร้องทุกข์เรื่องการฝ่าฝืนสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องได้ ข้อมูลที่ท่านร้องทุกข์อาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการงานของท่านเอง หรือห่วงโซ่อุปทาน หรือเกี่ยวกับคู่ค้าอื่นของบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป ก็ได้

#### ข้าพเจ้าจะได้รับความคุ้มครองอย่างไรบ้างในฐานะผู้ร้องทุกข์?

บีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป ให้ความสำคัญสูงสุดในการเก็บรักษาความลับและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องทุกข์

ด้วยเหตุนี้ จึงได้กำหนดให้มีการใช้หลักการดังต่อไปนี้โดยตลอดกระบวนการ

- บีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป ให้คำมั่นในการเก็บรักษาความลับภายในกรอบกฎหมาย และจะไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องทุกข์ หรือบุคคลอื่นใดที่ถูกระบุชื่อในข้อร้องทุกข์ดังกล่าว
- ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกนำไปใช้ประมวลผล และลบออกตามข้อกำหนดการคุ้มครองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหน้าที่การตรวจสอบสถานะบริษัทในห่วงโซ่อุปทาน (Act on Corporate Due Diligence Obligations in Supply Chains) ท่านสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติม [ออนไลน์](#) ได้ในหัวข้อ "ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล" (Data privacy)
- บีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป จะไม่ยอมให้มีการตอบโต้หรือผลร้ายอื่นใดต่อผู้ร้องทุกข์จากการร้องทุกข์
- หากท่านเชื่อว่าท่านถูกข่มขู่หรือตอบโต้จากการปฏิบัติตามกระบวนการนี้ ท่านสามารถแจ้งเหตุดังกล่าวผ่านสายด่วนบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป (BMW Group SpeakUP Line) ได้

## ข้าพเจ้าสามารถร้องทุกข์ได้ที่ไหนและอย่างไร?

พนักงานทุกคนและบุคคลภายนอกสามารถร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของตนผ่านสายด่วนบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป (BMW Group SpeakUP Line) หรือผู้ตรวจการบริษัทก็ได้

### สายด่วนบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป (BMW Group SpeakUP Line)

- สายด่วนบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป ให้บริการตลอดเวลา 34 ภาษา โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
- หากท่านร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ข้อความของท่านจะถูกบันทึกเสียง และแปลงเป็นข้อความโดยอัตโนมัติ
- สายด่วนบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป มีการเข้ารหัสข้อมูลส่วนตัวของท่าน เพราะฉะนั้น ข้อมูลตัวตนของท่านจะไม่สามารถถูกสืบค้นโดยผู้รับผิดชอบข้อร้องทุกข์ดังกล่าวได้
- ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูล [ออนไลน์](#) ได้ในหัวข้อ "สายด่วนบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป"

### ผู้ตรวจการบริษัท

- ผู้ตรวจการบริษัทเป็นบุคคลภายนอกที่มีความเป็นกลางภายใต้เอกสิทธิ์ระหว่างทนายความและลูกความ
- การติดต่อสื่อสารกับผู้ตรวจการบริษัทไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ร้องทุกข์
- ผู้ร้องทุกข์อาจติดต่อผู้ตรวจการบริษัทได้ตลอดเวลา ผ่านทางอีเมล หรือโทรสาร หรือทางโทรศัพท์ ระหว่างเวลา 8.00 น. ถึง 19.00 น. ตามเวลายุโรปกลาง
- ข้อมูลติดต่อ

ดร. ซิบิลล์ วอน เคิลล์ (Dr Sibylle von Coelln)

ฮอยคิง · วอน เคิลล์ (HEUKING · VON COELLN)

สำนักกฎหมายจำกัดความรับผิดชอบทางวิชาชีพ (Rechtsanwälte PartG mbB)

ถนนพริทซ์-จอร์จ (Prinz-Georg-Str.) 104

40479 ดึสเซิลดอร์ฟ (Düsseldorf)

โทรศัพท์: +49 211 44 03 57 70

โทรสาร: +49 211 44 03 57 77

ที่อยู่อีเมล: [BMW-Ombudsperson@hvc-strafrecht.de](mailto:BMW-Ombudsperson@hvc-strafrecht.de)

### โดยทางไปรษณีย์

- ท่านสามารถส่งข้อร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์ภายในองค์กรไปยังฝ่ายตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป (BMW Group Compliance Audits) งานสอบสวนภายใน (Internal Investigations) ตามที่อยู่ดังต่อไปนี้
- ฝ่ายตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป (BMW Group Compliance Audits) งานสอบสวนภายใน (Internal Investigations)  
80788 มิวนิก (München)  
หรือ  
ทางอีเมลไปยัง [notifications@bmwgroup.com](mailto:notifications@bmwgroup.com)

### ส่งด้วยตนเอง

- หากท่านประสงค์แจ้งข้อร้องทุกข์ด้วยตนเอง ขอให้ท่านทำการนัดหมายล่วงหน้าผ่านทาง [notifications@bmwgroup.com](mailto:notifications@bmwgroup.com)

นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถขอคำปรึกษาหารือกับผู้จัดการ ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในประเทศ สหภาพแรงงาน หรือผู้แทนสภาแรงงาน (Works Council) ได้อีกด้วย

## เมื่อข้าพเจ้ายื่นข้อร้องทุกข์แล้ว จะเป็นอย่างไรต่อไป?

### 1. การได้รับข้อมูล

- เมื่อท่านยื่นข้อร้องทุกข์ผ่านช่องทางหนึ่งช่องทางใดของบริษัทแล้ว ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ของ บีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป (สำนักงานร้องทุกข์ (Complaints Office)) จะออกใบรับข้อร้องทุกข์ และส่ง ค่ายืนยันแก่ท่านภายในหนึ่งสัปดาห์

### 2. การสอบถามข้อมูลที่ได้รับ

- สำนักงานร้องทุกข์จะตรวจสอบความถูกต้องว่า รายงานนั้นมีข้อมูลเพียงพอแก่การดำเนินการ ต่อไปหรือไม่
- หากจำเป็น สำนักงานร้องทุกข์อาจติดต่อท่านผ่านช่องทางเดียวกันเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ของท่านก็ได้
- หากมีข้อมูลไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อผู้ร้องทุกข์ได้ ให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว
- หากมีข้อมูลเพียงพอแก่การดำเนินการได้ ให้เริ่มขั้นตอนการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อไป

### 3. การชี้แจงข้อเท็จจริง

- สำนักงานร้องทุกข์จะสอบสวนเรื่องดังกล่าวด้วยตนเอง หรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจ ภายในบริษัทโดยเป็นความลับเพื่อทำการสอบสวนต่อไป
- สำนักงานร้องทุกข์จะตรวจสอบว่าไม่มีการขัดแย้งผลประโยชน์
- ในระหว่างการสอบสวน ท่านอาจได้รับการติดต่อจากสำนักงานร้องทุกข์ หรือหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม
- ท่านจะได้รับแจ้งให้ทราบผลการสอบสวน
- หากข้อกังวลของท่านได้รับการยืนยัน จะมีการกำหนดแนวทางแก้ไขต่อไป

### 4. การกำหนดแนวทางแก้ไข

- หน่วยงานที่รับผิดชอบจะกำหนดแนวทางแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวต่อไป
- ในกรณีที่ทำได้ ท่านจะมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางแก้ไขด้วย

### 5. การดำเนินมาตรการแก้ไข

- ดำเนินการตามแนวทางแก้ไขที่กำหนด
- การดำเนินการจะอยู่ภายใต้การติดตามตรวจสอบโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ และสำนักงานร้องทุกข์

### 6. สรุป

- สรุปผลการร้องทุกข์จะมีการหารือกันระหว่างสำนักงานร้องทุกข์กับท่านต่อไป

### ติดต่อ:

ฝ่ายตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของบีเอ็มดับเบิลยู กรุ๊ป (BMW Group Compliance Audits) งานสอบสวนภายใน (Internal Investigations)  
[notifications@bmwgroup.com](mailto:notifications@bmwgroup.com)