

OUVIDORIA IAV DO BRASIL LTDA Procedimentos	OMBUDSMANN der IAV DO BRASIL LTDA. Verfahren
<p>1.OBJETIVO</p> <p>1.1. O objetivo da Ouvidoria da IAV DO BRASIL é o de aprimorar e fortalecer a governança do grupo IAV, especialmente prevenindo e coibindo práticas ilegais de funcionários da IAV DO BRASIL relacionadas à ordem financeira (como p.ex.: corrupção, suborno, fraude, peculato, apropriação indébita, acordos de cartel, etc.) e violações ao Código de Conduta do grupo IAV* que dispõe sobre responsabilidade social, corporativa, dentre outras.</p> <p>1.2. O código de conduta do grupo IAV está disponível, também no idioma em português no www.pnst.com/br-ouvidoriaiavdobrasil, e ainda:https://www.iav.com/en/company/compliance/.</p> <p>1.3. Não é escopo da Ouvidoria da IAV DO BRASIL atender contatos relacionados à qualidade e garantia dos serviços do grupo ou outros assuntos não relacionados aos descritos no item 1.1. acima.</p> <p>2. IMPARCIALIDADE</p> <p>2.1. Por diretriz global do grupo IAV, a Ouvidoria da IAV DO BRASIL, assim como todas as ouvidorias das localidades onde o grupo IAV desenvolve atividades, será exercida por um escritório de advocacia local independente, de conduta ilibada e com experiência na condução de ouvidorias.</p>	<p>1. ZIEL</p> <p>1.1. Der Zweck des Ombudsmannes der IAV DO BRASIL ist die Verbesserung und Stärkung der Führung der IAV-Gruppe, insbesondere durch Verhinderung und Eindämmung illegaler Praktiken von IAV DO BRASIL-Mitarbeitern im Zusammenhang mit der Finanzordnung (wie beispielsweise Korruption, Bestechung, Betrug, Veruntreuung, rechtswidrige Zueignung, Kartellabsprachen usw.) und Verstöße gegen den IAV *-Verhaltenskodex unter anderem in Bezug auf soziale und unternehmerische Verantwortung.</p> <p>1.2. Der Verhaltenskodex der IAV-Gruppe ist auch auf portugiesisch unter www.pnst.com/br-ouvidoriaiavdobrasil. verfügbar, und noch unter https://www.iav.com/en/company/compliance/.</p> <p>1.3. Es ist nicht Aufgabe des Ombudsmannes der IAV DO BRASIL, Kontakte im Zusammenhang mit der Qualität und Garantie von Dienstleistungen der Gruppe oder anderen Angelegenheiten zu beantworten, die nicht mit den oben unter Punkt 1.1. oben beschriebenen Angelegenheiten in Zusammenhang stehen.</p> <p>2. UNPARTEILICHKEIT</p> <p>2.1. Als globale Richtlinie der IAV-Gruppe wird der Ombudsmann der IAV DO BRASIL sowie alle Ombudsleute der Standorte, an denen die IAV-Gruppe tätig ist, von einer unabhängigen lokalen Anwaltskanzlei mit makellosem Verhalten und Erfahrung in der Leitung von Ombudsleuten durchgeführt.</p> <p>2.2. Das in Brasilien gewählte Büro ist: Pacheco Neto Sanden Teisseire</p>

<p>2.2. O escritório escolhido no Brasil é: Pacheco Neto Sanden Teisseire Advogados, situado na Alameda Franca, nº 1050, 10º e 11º andares, na cidade de São Paulo – SP.</p> <p>3. ATUAÇÃO</p> <p>3.1. A Ouvidoria da IAV DO BRASIL é responsável por receber, registrar, analisar, e responder as denúncias recebidas por funcionários da IAV DO BRASIL ou por qualquer terceiro.</p> <p>3.1. A Ouvidoria da IAV DO BRASIL atuará entre o declarante e a IAV DO BRASIL e/ou IAV grupo, a depender do conteúdo relatado.</p> <p>3.2. A Ouvidoria da IAV DO BRASIL atuará:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) com probidade, boa fé e ética profissional; b) com respeito a todo e qualquer contato; c) de forma simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis; d) com atendimento contínuo e gratuito aos usuários. <p>4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO</p> <p>4.1. As denúncias para a Ouvidoria da IAV DO BRASIL poderão ser feitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Via telefone Número: +55 11 3897-4433. Atendimento em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, das 09h às 18h. Para a segurança da informação, as ligações poderão ser gravadas. b) Via correspondência física Endereçar à: Ouvidoria da IAV DO BRASIL Alameda Franca, nº 1050 - 11º andar 	<p>Advogados in der Alameda Franca, 1050, 10. und 11. Etage, in der Stadt São Paulo - SP.</p> <p>3. TÄTIGKEIT</p> <p>3.1. Der Ombudsmann der IAV DO BRASIL ist dafür verantwortlich, Beschwerden von Mitarbeitern der IAV DO BRASIL oder Dritten entgegenzunehmen, aufzuzeichnen, zu analysieren und zu beantworten.</p> <p>3.1. Der Ombudsmann der IAV DO BRASIL wird je nach dem gemeldeten Inhalt zwischen dem Hinweisgeber und der IAV DO BRASIL und/oder der IAV-Gruppe verhandeln.</p> <p>3.2. Der Ombudsmann der IAV DO BRASIL wird tätig sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mit Redlichkeit, gutem Glauben und Berufsethik; b) in Bezug auf jeden und jeglichen Kontakt; c) auf einfache und zugängliche Weise, die Verwendung nicht verständlicher Ausdrücke vermeidend; d) mit kontinuierlichem und kostenlosem Service an die Nutzer. <p>4. KOMMUNIKATIONSKANÄLE</p> <p>4.1. Die Beschwerden an den Ombudsmann der IAV DO BRASIL können wie folgt erfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Per Telefon Nummer: +55 11 3897-4433. Service an Wochentagen von Montag bis Freitag von 09.00 bis 18.00 Uhr. Zur Informationssicherheit können Anrufe aufgezeichnet werden. b) Durch physische Korrespondenz zu adressieren an: Ombudsmann der IAV DO BRASIL Alameda Franca 1050 - 11. Etage São Paulo - SP - PLZ: 01422-00
---	--

<p>São Paulo – SP – CEP: 01422-00</p> <p>O funcionamento da portaria para recebimento das correspondências é permanente.</p> <p>c) Via reunião pessoal na sede do escritório de Advocacia. Agendamento prévio a ser feito pelo número de telefone +55 11 3897-4433 ou pelo e-mail: ouvidoriaiavdobrasil@pnst.com.br Atendimento do telefone e checagem da caixa de e-mails em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, das 09h às 18h.</p> <p>d) Via eletrônica Formulário disponível no www.pnst.com/br-ouvidoriaiavdobrasil. Esse canal de comunicação será checado diuturnamente.</p> <p>5. PROTOCOLO E PRAZOS PARA RESPOSTAS</p> <p>5.1. A cada denúncia recebida, a pessoa que contatou a Ouvidoria da IAV DO BRASIL receberá um número de protocolo, para fins de identificação do atendimento.</p> <p>5.2. As denúncias recebidas serão respondidas em até 10 (dez) dias úteis. Na impossibilidade de atendimento da demanda, parcial ou integral, no prazo mencionado, a Ouvidoria da IAV DO BRASIL deverá, ainda dentro do mesmo prazo, comunicar o declarante acerca das providências já adotadas com a justificativa do descumprimento do prazo, bem como o novo prazo para resposta.</p> <p>6. SIGILO DOS CONTATOS e RESPEITO AOS DADOS</p> <p>6.1. As denúncias poderão ser feitas de forma anônima ou identificada,</p>	<p>Der Empfang des Gebäudes nimmt immer Korrespondenz entgegen.</p> <p>c) Durch ein persönliches Gespräch in der Kanzlei Vorankündigung per Telefon +55 11 3897-4433 oder per E-Mail: ouvidoriaiavdobrasil@pnst.com.br Annahme von Telefongesprächen und Überprüfen des Postfachs an Wochentagen von Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr.</p> <p>d) Über elektronisches Formular verfügbar unter www.pnst.com/br-ouvidoriaiavdobrasil. Dieser Kommunikationskanal wird Tag und Nacht überprüft.</p> <p>5. PROTOKOLL UND ANTWORTFRISTEN</p> <p>5.1. Für jede erhaltene Beschwerde erhält die Person, die sich an den Ombudsmann der IAV DO BRASIL gewandt hat, eine Protokollnummer zur Identifizierung.</p> <p>5.2. Eingehende Beschwerden werden innerhalb von bis zu 10 (zehn) Werktagen beantwortet. Wenn es nicht möglich ist, die Anfrage ganz oder teilweise innerhalb der oben genannten Frist zu befriedigen, muss der Ombudsmann der IAV DO BRASIL den Hinweisgeber innerhalb derselben Frist sowohl über die Maßnahmen, die bereits ergriffen wurden mit der Rechtfertigung der Nichteinhaltung der Frist, als auch über die neue Antwortfrist informieren.</p> <p>6. VERTRAULICHKEIT VON KONTAKTEN UND DATENSCHUTZ</p> <p>6.1. Je nach Präferenz des Hinweisgebers können die Beschwerden anonym oder unter Identifizierung erfolgen.</p>
---	--

<p>conforme for a preferência do declarante.</p> <p>6.2. A Ouvidoria da IAV DO BRASIL não disponibilizará para a IAV DO BRASIL ou para o grupo IAV qualquer informação que identifique o declarante (como p.ex.: endereços de e-mail, de IP, gravações telefônicas, etc.), a não ser que este opte por se identificar.</p> <p>6.3. De forma anônima ou não, todos os dados recebidos, inclusive dados pessoais do declarante e de funcionários do grupo IAV, serão tratados como informações sigilosas e confidenciais. Isso significa que não poderão ser publicados ou divulgados.</p> <p>6.4. A Ouvidoria da IAV DO BRASIL tem o direito de coletar os dados recebidos, gravá-los, usá-los e armazená-los para os fins únicos de cumprimento dessa Ouvidoria.</p> <p>7. RESPONSABILIDADE DO DECLARANTE</p> <p>7.1. Para melhor cumprimento dos objetivos da Ouvidoria da IAV DO BRASIL, solicita-se aos declarantes que, na medida do que seja possível e porque são responsáveis pelas informações que trazem, forneçam à Ouvidora da IAV DO BRASIL detalhes dos fatos e das pessoas e/ou das empresas envolvidas, se tiverem.</p> <p><i>Este documento foi aprovado pelo grupo IAV e está disponível, no site da IAV DO BRASIL LTDA – www.iav.com</i></p>	<p>6.2. Der Ombudsmann der IAV DO BRASIL wird der IAV DO BRASIL oder der IAV-Gruppe keine Informationen zur Verfügung stellen, die den Hinweisgeber identifizieren (wie E-Mail-Adressen, IP-Adressen, Telefonaufzeichnungen usw.), es sei denn dieser will identifiziert werden.</p> <p>6.3. Ob anonym oder nicht, alle erhaltenen Daten, einschließlich personenbezogener Daten des Hinweisgebers und der Mitarbeiter der IAV Gruppe, werden als geheime und vertrauliche Informationen behandelt. Dies bedeutet, dass sie nicht veröffentlicht oder verbreitet werden können.</p> <p>6.4. Der Ombudsmann der IAV DO BRASIL hat das Recht, die erhaltenen Daten zu erheben, aufzuzeichnen, zu verwenden und zu speichern, nur um die Einhaltung dieser Ombudsstelle zu gewährleisten.</p> <p>7. VERANTWORTUNG DES HINWEISGEBERS</p> <p>7.1. Um den Zielen des Ombudsmannes der IAV DO BRASIL besser gerecht zu werden, werden die Hinweisgeber gebeten, dem Ombudsmann der IAV DO BRASIL, soweit möglich und weil sie für die von ihnen bereitgestellten Informationen verantwortlich sind, wenn vorhanden, Einzelheiten zu den Fakten und zu den beteiligten Personen und/oder Unternehmen zu liefern.</p> <p>Dieses Dokument wurde von der IAV-Gruppe genehmigt und ist auf der IAV DO BRASIL LTDA-Website unter www.iav.com verfügbar.</p>
---	---