

Система информирования

Соблюдение законодательных норм и внутренних правил, а также принципов, содержащихся в Кодексе поведения и Кодексе поведения для деловых партнеров, является приоритетом для ООО «Фольксваген Банк РУС». Успех нашей компании основан на принципах Добросовестности и Комплаенс. В целях соответствия этим стандартам, важно получать информацию о потенциальных неправомерных действиях сотрудников или поставщиков и пресекать их. Поэтому мы поручили Главной Службе проверок Концерна Фольксваген поддерживать независимую, беспристрастную и конфиденциальную Систему информирования от нашего имени.

Ключевым элементом нашей Системы информирования о нарушениях является принцип справедливой процедуры. Он гарантирует максимально возможную защиту (понимая под этим беспристрастное рассмотрение дела в профессиональном, нейтральном ключе и строгое соблюдение правил процедуры) лиц, сообщивших о нарушении, предполагаемых нарушителей и сотрудников, участвующих в расследовании заявленных нарушений.

Система информирования о нарушениях также обеспечивает возможность анонимного предоставления сообщения о нарушении и дальнейшего информационного обмена. Мы заверяем, что не будем предпринимать никаких шагов для идентификации лиц, сообщивших о нарушении анонимно, которые не злоупотребляют нашей Системой информирования о нарушениях. Преследование лиц, сообщающих о Нарушении, и всех лиц, которые содействуют расследованиям в ООО «Фольксваген Банк РУС», не допускается. Предполагаемые нарушители считаются невиновными до тех пор, пока факт нарушения не будет доказан. Расследование будет проводиться при соблюдении строгой конфиденциальности. Информация будет обрабатываться в справедливом, быстром и защищенном ключе

Как мы обрабатываем Ваше Сообщение?

Квалифицированные и опытные сотрудники Главной службы проверок тщательно изучают каждое сообщение на предмет предполагаемого нарушения со стороны сотрудника ООО «Фольксваген Банк РУС» и обрабатывают их комплексным образом. Сначала Вы получите подтверждение о получении Вашего сообщения. Затем Главная служба проверок осуществляет анализ Вашего сообщения. Анализ включает в себя сбор фактов, в частности, от лица, сообщившего о нарушении. Только в том случае, если эта первоначальная оценка выявит основания для подозрения в нарушении, будет начато расследование специальным подразделением, уполномоченным на проведение внутренних расследований. После этого результаты расследования будут рассмотрены подразделением по расследованию и будет рекомендовано применение соответствующих мер. Информация о статусе* (*время обработки варьируется в зависимости от содержания события) и результатах процедуры расследования будет предоставлена Вам без задержек. Потенциальные нарушения Кодекса поведения для деловых партнеров поставщиками, в том числе о серьезных рисках и нарушениях прав человека и окружающей среды прямыми и косвенными поставщиками, равно как и иные сообщения, требующих незамедлительных действий, также можно направлять в Главную службу проверок. Главная служба проверок проинформирует ответственные подразделения, которые соответствующим образом обработают сообщение. Такая обработка, в частности, включает в себя принятие необходимых мер для сведения к минимуму или прекращения нарушений и/или рисков.

Более подробную информацию по процедуре Вы можете найти [здесь](#)

Есть ли у Вас какие-либо замечания или отзывы о продукте или услуге ООО «Фольксваген Банк РУС»?

Обращаем Ваше внимание, что вопросы, связанные с качеством обслуживания, не рассматриваются Системой информирования о нарушениях, а также Горячей линией комплаенс. По данным вопросам необходимо обращаться, используя контактные данные, указанные в разделе [Контакты сайта ООО «Фольксваген Банк РУС»](#).

В связи с данным обстоятельством, просим Вас отнестись с пониманием к факту отсутствия обратной связи по указанным вопросам от Системы информирования о нарушениях, а также Горячей линии комплаенс

Составление сообщения в Систему информирования о нарушениях

Система информирования о нарушениях предлагает различные каналы для сообщения о потенциальных неправомерных действиях сотрудников ООО «Фольксваген Банк РУС», нарушениях Кодекса поведения деловых партнеров или серьезных рисках и нарушениях прав человека и окружающей среды в цепочке поставок товаров и услуг

Е-мейл

В Концерн Фольксваген: io@volkswagen.de

На территории РФ: <https://vwfshotline.ru/> или ru.compliance@vwfs.ru

В случае наличия вопросов по продуктам Банка, пожалуйста, используйте контактные данные, указанные в разделе [Контакты сайта ООО «Фольксваген Банк РУС»](#)

Почтовая служба

В Концерн Фольксваген: Фольксваген АГ, Центральный офис расследований, почтовый ящик 1717, Берлинское кольцо 2, 38436 Вольфсбург, Германия

Служба омбудсменов Концерна Фольксваген

Омбудсмены – внешние юристы Концерна Фольксваген, консультирующие по вопросам Системы информирования о нарушениях или, при желании заявителя, обеспечивающие анонимную отправку сообщений от лиц, сообщающих о нарушениях, в Главную Службу проверок

Если Вы хотите связаться с Омбудсменом, Вы можете найти контактные данные здесь:

[Ombudsmen of Volkswagen](#)

Он-лайн канал

У вас есть возможность использовать веб-платформу для связи с Главной Службой проверок на более чем 65 языках. Эта система конфиденциальна, технически защищена и позволяет отправлять отчеты анонимно.

Вы можете получить доступ к онлайн-каналу по [следующей ссылке](#)

Горячая линия

Вы можете оставить сообщение, позвонив по бесплатному номеру телефона **+7 (800) 700-83-32** (прием звонков оператором осуществляется в будние дни с 9 до 19 часов по Московскому времени)

Мобильное приложение

Вы также можете загрузить приложение для персональных устройств, чтобы получить доступ к безопасной Системе информирования о нарушениях. С помощью приложения Вы можете подать отчет в письменном виде или оставить голосовое сообщение (также анонимно). Вам понадобится код организации - 122322. Для загрузки приложения отсканируйте QR-код:



У Вас остались дополнительные вопросы? Вопросы или предложения по улучшению Системы информирования о нарушениях также можно направлять по вышеупомянутым каналам