

Línea de Denuncia Grupo Volkswagen AG

1. Nuestro sistema de denuncia de irregularidades

El cumplimiento de las disposiciones legales y las normas internas, así como de los principios establecidos en nuestro Código de Conducta y en el Código de Conducta para Socios Comerciales, tiene la máxima prioridad en el Grupo Volkswagen/Volkswagen Financial Services. El éxito de nuestra empresa se basa en la Integridad y el Cumplimiento. **Para cumplir con estos estándares, es importante conocer las posibles conductas indebidas de los empleados o proveedores y ponerles fin.** Por lo tanto, confiamos a la oficina central de investigación que operará un Sistema de Denuncia de Irregularidades independiente, imparcial y confidencial en nuestro nombre.

Un pilar clave de nuestro sistema de denuncia de irregularidades es el principio de equidad procesal. También garantiza la mayor protección posible para los denunciantes, las personas implicadas y los empleados que contribuyen a la investigación de las conductas indebidas denunciadas.

Esto también incluye ofrecer oportunidades para la denuncia y la comunicación anónimas. Nos aseguramos de no realizar ningún paso para identificar a los denunciantes anónimos, que no hacen un mal uso de nuestro Sistema de Denuncias. No se tolerarán represalias contra los denunciantes y todas las personas que contribuyan a las investigaciones en el Grupo Volkswagen/Volkswagen Financial Services. Las personas implicadas se presumen inocentes hasta que se pruebe la violación. Las investigaciones se llevarán a cabo con la máxima confidencialidad. La información será evaluada en un proceso justo, rápido y protegido.

¿Cómo procesamos su denuncia?

Los colegas cualificados y experimentados de la Oficina de Investigación examinan minuciosamente cada denuncia en busca de posibles conductas indebidas por parte de un empleado del el Grupo Volkswagen/Volkswagen Financial Services y hacen un seguimiento sistemático. En primer lugar, recibirá un acuse de recibo. A continuación, la Oficina de Investigación evalúa su denuncia. Esto incluye la recopilación de hechos, en particular del denunciante. Solo si esta evaluación inicial muestra motivos para sospechar una violación, se iniciará una investigación por parte de una Unidad de Investigación específica. Posteriormente, la Oficina de Investigación evaluará los resultados de la investigación y se recomendarán las medidas adecuadas. La información sobre el estado* y el resultado del procedimiento se le proporcionará sin demora indebida.

Las posibles violaciones del Código de Conducta para Socios Comerciales por parte de los proveedores, incluidos los riesgos graves y las violaciones de los derechos humanos y el medio ambiente por parte de los proveedores directos e indirectos, también pueden denunciarse a la Oficina de Investigación, así como los informes que requieren una acción inmediata. La Oficina de Investigación informará a los departamentos responsables, quienes tramitarán el asunto en consecuencia. Esto incluye, en particular, la adopción de las medidas necesarias para minimizar o poner fin a las violaciones y/o riesgos.

Puede encontrar más información sobre el procedimiento de denuncias [aquí https://www.volkswagen-group.com/en/publications/more/rules-of-procedure-for-the-volkswagen-group-complaints-procedure-2007](https://www.volkswagen-group.com/en/publications/more/rules-of-procedure-for-the-volkswagen-group-complaints-procedure-2007)

*El tiempo de la resolución varía en función de la investigación.

2. ¿Qué tipo de denuncia desea presentar?

a. Quejas sobre productos o servicios. Contacte a nuestro centro de atención al cliente.

Para quejas o comentarios sobre los autos y/o servicios del el Grupo Volkswagen/Volkswagen Financial Services o de nuestros socios comerciales (por ejemplo, concesionarios), póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Volkswagen Financial Services MX:

Volkswagen Bank: Correo-e: enlinea@vwfs.com, Tel: 8002020350 (lunes a viernes de 8 am a 8 pm y sábados de 9 am a 2 pm.)

Volkswagen Leasing: Correo-e: cc@vwfs.com, Tel: 8002020680 (lunes a viernes de 8 am a 8 pm y sábados de 9 am a 2 pm.)

“Por favor, comprenda que no podremos transmitir su solicitud ni tomar ninguna medida por razones de responsabilidad”.

b. Denuncias sobre posibles conductas indebidas. Contacte a nuestro Sistema de Denuncias de Irregularidades

El Sistema de Denuncias ofrece varios canales para denunciar posibles conductas indebidas por parte de los empleados del Grupo Volkswagen/Volkswagen Financial Services, violaciones del Código de Conducta para Socios Comerciales o riesgos graves y violaciones de los derechos humanos y el medio ambiente en nuestra Cadena de Suministro.

Puede descargar la información de los diferentes canales de denuncia del grupo Volkswagen



Medios de
Contacto_Grupo Volk:

▪ Dirección de correo electrónico

Puede ponerse en contacto con la Oficina de Investigación del Grupo Volkswagen por correo electrónico (en cualquier idioma):

io@volkswagen.de

Para las reclamaciones de los clientes, póngase en contacto con los canales indicados en el inciso a. “Quejas sobre productos o servicios”.

▪ Dirección postal/presencial

Oficina Central de Investigación

Dirección Portal:

Mailbox 1717, Berliner Ring 2, 38436 Wolfsburg, Alemania.

En persona:

Por favor, agende una cita con anticipación escribiendo un correo electrónico a io@volkswagen.de.

Para las reclamaciones de los clientes, póngase en contacto en los canales indicados en el inciso a. "Quejas sobre productos o servicios"

▪ **Ombudsman del grupo Volkswagen**

El Grupo Volkswagen ha designado abogados externos para que actúen como Ombudsman. Asesoran sobre el Sistema de Denuncia de Irregularidades o se aseguran de que las denuncias de los denunciantes se envíen de forma anónima a la Oficina de Investigación, si así lo desea.

Si desea ponerse en contacto con el Ombudsman, puede encontrar sus datos de contacto aquí: <https://www.ombudsmen-of-volkswagen.com/>

▪ **Canal de denuncias en línea**

Tiene la opción de utilizar una plataforma web (SpeakUP-Link*) para ponerse en contacto con la Oficina de Investigación en más de 65 idiomas. Este sistema es confidencial y técnicamente seguro y le permite enviar denuncias de forma anónima.

Puedes acceder al canal de denuncias online a través del siguiente enlace:

<https://goto.speakup.report/vwfs>

Puede encontrar las instrucciones sobre cómo hacer las denuncias en línea, consultando el documento:



2_SpeakUp - Cómo hacer una denuncia.px

▪ **Línea telefónica**

Puede dejarnos un mensaje de voz por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Después de ingresar el número de teléfono (específico del país en el que se encuentra), se le pedirá que ingrese el código de la organización. A continuación, puede enviar su informe como una grabación de voz. La Oficina de Investigación solo recibirá una transcripción escrita. Vuelva a marcar para escuchar la respuesta o más preguntas de nuestro equipo.

Seleccione un número de teléfono del listado para su país o región y tenga a mano el código de organización correspondiente: **122322**.



Volkswagen Group
SpeakUp_Teléfonos de

- **Aplicación Speak Up**

También puede descargar la aplicación Speak Up "SpeakUp - Listen for a change" of People In touch (sólo dispositivos personales) para acceder al sistema de denuncias de irregularidades. A través de esta aplicación, puede enviar su informe por escrito o dejar un mensaje de voz (también de forma anónima). Necesitará el código de la organización: **122322**. Vuelva a iniciar sesión para ver la respuesta de nuestro equipo o responder más preguntas. Para descargar la aplicación, también puede escanear el siguiente código QR:



3. ¿Tiene alguna duda o necesita un contacto local?

Las preguntas o sugerencias de mejora relacionadas al Sistema de Denuncia de Irregularidades también pueden dirigirse a la Oficina de Investigación.

Además, nuestro Oficial de Cumplimiento/responsable local puede ser contactado en todos los asuntos del Sistema de Denuncia de Irregularidades a través del correo **compliance.integrity@wfs.com**.

3.1 Medios de comunicación local (VW Financial Services México):

- **Dirección Postal: Oficinas de Deloitte:**

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C, A.P (CON-080), Ciudad de México, CP 06401.

- **Línea Directa 24/7:**

Tel. 800 999 0801

- **Correo electrónico:**

VWFS@tipsanonimos.com

- **Página de Internet**

www.tipsanonimos.com/VWFS

- **App Movil**

Tips Movil (ID 0148)

- **En persona:**

Oficina de Legal y Compliance.

Autopista México-Puebla km 116 más 900, San Lorenzo Almecatla, C.P. 72700, Cuautlancingo, Puebla.