

## **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. Чтобы соответствовать этим стандартам, важно узнавать 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. Это 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 предмета процедуры )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. Это, в частности, включает в себя принятие необходимых мер для сведения к минимуму или прекращения нарушений и/или рисков.

## [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 настоящей горячей линией комплаенс. По данным вопросам необходимо обращаться, используя контактные данные, указанные в разделе **Контакты**. Мы просим вас отнестись с пониманием, что Система информирования о нарушениях, к сожалению, не может обрабатывать жалобы клиентов.

## [Составление сообщения в Систему информирования о нарушениях](#)

Система информирования о нарушениях предлагает различные каналы для сообщения о потенциальных неправомерных действиях сотрудников, которые позволяют нашей компании рассмотреть их быстро и отреагировать, если это необходимо.

**Сообщения о нарушениях могут быть направлены в любое время на русском и английском языках по следующим каналам:**

### **24/7 Горячая линия**

Вы можете подать сообщение 365/366 дней в году, 24 часа в сутки удобным для Вас способом:

- Оставить сообщение на сайте [www.vwfshotline.ru](http://www.vwfshotline.ru)
- Позвонить по бесплатному номеру телефона **+7 (800) 700-83-32** (прием звонков оператором ДРТ осуществляется в будние дни с 9 до 19 часов по Московскому времени).

### **Независимые омбудсмены**

Концерн Фольксваген назначил независимых Омбудсменов. Омбудсмены консультируют информаторов и задают вопросы, если это необходимо. Помимо сбора данных они не проводят собственных проверок. В целях обеспечения анонимности информатора гарантируется, что Концерн Фольксваген не имеет доступа к данным, которые хранятся у омбудсменов.

Омбудсмен незамедлительно направляет анонимную информацию в Главную Службу проверок без проведения собственной проверки.

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

[Ombudsmen of Volkswagen \(ombudsmen-of-volkswagen.com\)](http://ombudsmen-of-volkswagen.com)

### **Адрес электронной почты**

[ru.compliance@vwfs.ru](mailto:ru.compliance@vwfs.ru)

[io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de)

### **Почтовый адрес**

**Главная Служба проверок:** Central Investigation Office Box 1717 38436 Wolfsburg

## [У вас остались дополнительные вопросы?](#)

Вопросы или предложения по улучшению системы информирования о нарушениях также можно направлять по вышеупомянутым каналам.