

## Σύστημα Αναφοράς Παραβιάσεων

### Καλώς ήρθατε στον ιστότοπο του ελληνικού υποκαταστήματος της Volkswagen Bank GmbH και της Volkswagen Financial Services Hellas A.E. σχετικά με το Σύστημα Αναφοράς Παραβιάσεων του Ομίλου Volkswagen

Η συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τους κανονισμούς και τους εσωτερικούς κανόνες, καθώς και τις αρχές που ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας μας και στον Κώδικα Δεοντολογίας για Επιχειρηματικούς Συνεργάτες, αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα στη Volkswagen. Η επιτυχία μας βασίζεται στην Ακεραιότητα και τη Συμμόρφωση. Μπορούμε να αποφύγουμε ζημιές στην εταιρεία μας, τους υπαλλήλους και τους επιχειρηματικούς μας εταίρους μόνο εάν τηρούνται οι κανόνες και τα πρότυπα. Κατά συνέπεια, κάθε παράπτωμα πρέπει να αναγνωρίζεται γρήγορα, να αξιολογείται και να αποκαθίσταται άμεσα. Για τον σκοπό αυτό, έχουμε αναθέσει στο Κεντρικό Γραφείο Ερευνών να λειτουργήσει για λογαριασμό μας ένα ανεξάρτητο, αμερόληπτο και εμπιστευτικό Σύστημα Αναφοράς Παραβιάσεων.

Αυτό απαιτεί επαγρύπνηση από την πλευρά όλων καθώς και προθυμία να επισημάνουν πιθανές Σοβαρές Κανονιστικές Παραβιάσεις, που βασίζονται σε εύλογες υποψίες. Εκτιμούμε επίσης τις πληροφορίες σχετικά με Κανονιστικές Παραβιάσεις από επιχειρηματικούς μας εταίρους, πελάτες και άλλα τρίτα μέρη. Οι αναφορές στο Σύστημα Αναφοράς Παραβιάσεων μπορούν να γίνουν ανά πάσα στιγμή και σε οποιαδήποτε γλώσσα.

Ένας βασικός πυλώνας του Συστήματος Αναφοράς Παραβιάσεων είναι η τήρηση διαδικαστικών Αρχών και Εγγυήσεων. Έτσι διασφαλίζεται η μεγαλύτερη δυνατή προστασία για τους αναφέροντες, τα εμπλεκόμενα πρόσωπα και τους υπαλλήλους που συμβάλλουν στη διερεύνηση των αναφερόμενων παραπτωμάτων.

Για τον λόγο αυτό, μέσω των καναλιών επικοινωνίας μας, σας παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας και υποβολής αναφοράς ανώνυμα. Σας διαβεβαιώνουμε, επιπλέον, ότι:

- ✓ Δεν θα προβούμε σε καμία ενέργεια για τον εντοπισμό ανώνυμων αναφερόντων, οι οποίοι δεν κάνουν κατάχρηση του Συστήματος Αναφοράς Παραβιάσεων του Ομίλου μας.
- ✓ Δεν ανεχόμαστε την πρόκληση αντιποίνων προς τους αναφέροντες και όλα τα πρόσωπα που συμβάλλουν στις έρευνες.
- ✓ Τα αναφερόμενα πρόσωπα τεκμαίρονται αθώα μέχρι να αποδειχθεί η παράβαση.
- ✓ Οι έρευνες διεξάγονται με απόλυτη εμπιστευτικότητα.
- ✓ Οι πληροφορίες υποβάλλονται σε επεξεργασία μέσω μιας δίκαιης, γρήγορης και προστατευμένης διαδικασίας.

---

## Έχετε σχόλια ή ανησυχίες σχετικά με προϊόντα ή υπηρεσίες μας;

Εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις, απορίες ή οποιοδήποτε σχόλιο σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, βρείτε [εδώ](#) απαντήσεις στις πιο συχνές ερωτήσεις και υποβάλλετε το ερώτημα ή το αίτημά σας με την συμπλήρωση της κατάλληλης φόρμας επικοινωνίας. Για οποιαδήποτε περαιτέρω ερώτηση, απορία ή σχόλιο, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την ηλεκτρονική διεύθυνση [credit.support.greece@vwfs.com](mailto:credit.support.greece@vwfs.com).

Για να υποβάλλετε παράπονα σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται από εμάς ή τους επιχειρηματικούς μας εταίρους (π.χ. αντιπροσωπείες αυτοκινήτων), μπορείτε να ενημερωθείτε [εδώ](#) σχετικά τους τρόπους υποβολής παραπόνου, καθώς και για την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων (σχετική ηλεκτρονική διεύθυνση [complaints.greece@vwfs.com](mailto:complaints.greece@vwfs.com)).

Ζητούμε την κατανόησή σας για το γεγονός ότι το Σύστημα Αναφοράς Παραβιάσεων δεν επεξεργάζεται παράπονα πελατών.

## Πως μπορείτε να υποβάλλετε μια αναφορά;

Είναι σημαντικό να βεβαιωθείτε ότι οι πληροφορίες που περιέχονται στην αναφορά που υποβάλλετε στο Κεντρικό Γραφείο Ερευνών είναι όσο το δυνατόν πιο συγκεκριμένες, ώστε να μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία και να διερευνηθούν με τον κατάλληλο τρόπο. Είναι χρήσιμο εάν η αναφορά σας καλύπτει τις ακόλουθες πέντε ερωτήσεις:

Ποιος;

Τι;

Πότε;

Πώς;

Πού;

Βεβαιωθείτε ότι οι περιγραφές που περιέχονται στην αναφορά σας είναι εύκολα κατανοητές από άτομα που δεν είναι ειδικοί στον τομέα σας. Θα ήταν χρήσιμο εάν είστε διαθέσιμοι να απαντήσετε σε περαιτέρω ερωτήσεις. Εάν επιθυμείτε να το κάνετε, αλλά θέλετε να παραμείνετε ανώνυμοι, επικοινωνήστε με τους διαμεσολαβητές για να υποβάλλετε την αναφορά σας.

## Που μπορείτε να υποβάλλετε μια αναφορά;

Το Σύστημα Αναφορά Παραβιάσεων προσφέρει διάφορα κανάλια για την αναφορά πιθανών παραπτώματων εργαζομένων ή πιθανών παραβιάσεων του Κώδικα Δεοντολογίας για Επιχειρηματικούς Συνεργάτες, που επιτρέπουν την ταχεία αξιολόγηση και αντίδραση από μεριάς μας, εφόσον είναι απαραίτητο. Ωστόσο, αυτό δεν επηρεάζει το εκ του νόμου δικαίωμα επικοινωνίας σας με τις εξουσιοδοτημένες αρχές, όπως περιγράφεται παρακάτω.

### 24/7 Γραμμή Επικοινωνίας

Μπορείτε να κάνετε μια αναφορά 365 ημέρες το χρόνο, όλο το 24ωρο, χρησιμοποιώντας τον διεθνή αριθμό χωρίς χρέωση:

**+800 444 46300\***

Εάν ο τοπικός σας πάροχος τηλεφωνίας δεν υποστηρίζει τη δωρεάν υπηρεσία, μπορείτε να καλέσετε τον ακόλουθο αριθμό με χρέωση:

**+49 5361 946300**

\*Ανάλογα με την χώρα από την οποία καλείτε, είναι πιθανό ο διεθνής αριθμός χωρίς χρέωση να μην είναι διαθέσιμος, καθώς ορισμένοι πάροχοι τηλεφωνίας δεν υποστηρίζουν την υπηρεσία. Εφόσον ισχύει αυτό, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον προσφερόμενο αριθμό με χρέωση ή τον αριθμό της χώρας σας, ως κάτωθι.

Χώρα	Αριθμός χωρίς χρέωση	Τοπικός Αριθμός
Βραζιλία	0800-5912743	021-23911381
Μεξικό	001-800-4610242	0155-71000355
Σλοβακία	0800-002576	02-33325602
Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής	833-6571574	908-2198092
Νότιος Αφρική	0800-994983	021-1003533
Μαλαισία	1-800-819523	0154-600099
Αργεντινή	0800-6662992	011-52528632
Γερμανία	0800 444 46300	05361-946300

---

## Που μπορείτε να υποβάλλετε μια αναφορά;

### Διαδικτυακό κανάλι αναφοράς

Έχετε την επιλογή να χρησιμοποιήσετε μια διαδικτυακή πλατφόρμα επικοινωνίας για να επικοινωνήσετε με το Κεντρικό Γραφείο Ερευνών, να ανταλλάξετε έγγραφα και να συνομιλήσετε με δικηγόρους μέσω ξεχωριστού γραμματοκιβωτίου. Αυτό το κανάλι είναι εμπιστευτικό και προστατευμένο. Οι αναφέροντες μπορούν να αποφασίσουν μόνοι τους εάν επιθυμούν να δώσουν το όνομά τους. Εάν επιθυμείτε να στείλετε μια εμπιστευτική αναφορά στους δικηγόρους στο Κεντρικό Γραφείο Ερευνών, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το ακόλουθο [ασφαλές κανάλι αναφοράς](#).

Σημαντική σημείωση: Ακόμα κι αν η γλώσσα που προτιμάτε δεν προσφέρεται στο κανάλι αναφοράς, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιαδήποτε γλώσσα για να υποβάλλετε την αναφορά σας. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το Κεντρικό Γραφείο Ερευνών σε οποιαδήποτε γλώσσα μέσω e-mail ή ταχυδρομείου, όπως περιγράφεται και ακολούθως.

### Επικοινωνία με το Κεντρικό Γραφείο Ερευνών και άλλα σημεία επαφής

Ακολούθως μπορείτε να βρείτε τους τρόπους επικοινωνίας με το Κεντρικό Γραφείο Ερευνών της Volkswagen AG, καθώς και λοιπά σημεία επαφής, μαζί με χρήσιμες πληροφορίες.

#### Κεντρικό Γραφείο Ερευνών της Volkswagen AG

E-mail: [io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de)

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Central Investigation Office

Box 1717

Berliner Ring 2

38436 Wolfsburg (downtown)

Germany

Παρακαλούμε κλείστε ένα ραντεβού εκ των προτέρων με την αποστολή ενός ηλεκτρονικού μηνύματος στη διεύθυνση: [io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de).

---

## Που μπορείτε να υποβάλλετε μια αναφορά;

### Σημείο επαφής του Συστήματος Αναφοράς Παραβιάσεων της Volkswagen Financial Services AG

E-mail: [indication@vwfs.com](mailto:indication@vwfs.com)

Τηλέφωνο: +49-531-212-899786

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Contact Point Whistleblower System ED-ELC

Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig, Germany

### Σημείο επαφής του Συστήματος Αναφοράς Παραβιάσεων της Volkswagen Bank GmbH

E-mail: [investigation@vwfs.com](mailto:investigation@vwfs.com)

Τηλέφωνο: +49-531-212-899786

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Contact Point Whistleblower System ED-ELC

Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig, Germany

## Διαμεσολαβητές

Εκτός από τους δικηγόρους του Κεντρικού Γραφείου Ερευνών, ο Όμιλος Volkswagen έχει ορίσει εξωτερικούς δικηγόρους για να ενεργούν ως Διαμεσολαβητές. Ως πρόσωπα εμπιστοσύνης, λαμβάνουν υποδείξεις για πιθανές Σοβαρές Κανονιστικές Παραβιάσεις και ελέγχουν εάν αυτές είναι εύλογες και έγκυρες.

Όλες οι πληροφορίες αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές και είναι ο καταγγέλλων που αποφασίζει εάν επιθυμεί να προστατεύσει την ταυτότητά του έναντι του Ομίλου. Οι διαμεσολαβητές διασφαλίζουν ότι οι αναφορές από καταγγέλλοντες που δεν επιθυμούν να ταυτοποιηθούν από την εταιρεία διαβιβάζονται στο Κεντρικό Γραφείο Ερευνών ανώνυμα.

Εάν θέλετε να έρθετε σε επαφή με τους Διαμεσολαβητές, μπορείτε να βρείτε τα στοιχεία επικοινωνίας τους στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://www.ombudsmen-of-volkswagen.com/>

---

## Πώς επεξεργαζόμαστε την αναφορά σας;

Εξειδικευμένοι και έμπειροι συνάδελφοί μας στο Κεντρικό Γραφείο Ερευνών εξετάζουν διεξοδικά κάθε αναφορά για πιθανή ανάρμοστη συμπεριφορά από υπάλληλο του Ομίλου Volkswagen και την παρακολουθούν συστηματικά. Αρχικά, θα λάβετε μια επιβεβαίωση παραλαβής. Στη συνέχεια, το Κεντρικό Γραφείο Ερευνών αξιολογεί την αναφορά σας. Αυτό περιλαμβάνει τη συλλογή γεγονότων, ιδιαίτερα από τον αναφέροντα, δηλαδή εσάς. Μόνο εάν αυτή η αρχική αξιολόγηση αναδείξει βάσιμες υποψίες παραβίασης, θα ξεκινήσει έρευνα από ειδική Μονάδα Έρευνας. Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα της έρευνας θα αξιολογηθούν από το Κεντρικό Γραφείο Ερευνών και θα προταθούν τα κατάλληλα μέτρα. Πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση\* και το αποτέλεσμα της διαδικασίας θα σας δοθούν χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Πιθανές παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας για Επιχειρηματικούς Συνεργάτες από προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένων σοβαρών κινδύνων και παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της προστασίας του περιβάλλοντος από άμεσους και έμμεσους προμηθευτές, μπορούν επίσης να αναφέρονται στο Κεντρικό Γραφείο Ερευνών - καθώς και κάθε άλλο συμβάν που απαιτεί σε κάθε περίπτωση άμεση δράση. Το Κεντρικό Γραφείο Ερευνών θα ενημερώσει τις αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες θα διεκπεραιώσουν το θέμα ανάλογα. Αυτό περιλαμβάνει ιδιαίτερα τη λήψη των απαραίτητων μέτρων για την ελαχιστοποίηση ή τον τερματισμό παραβιάσεων ή/και κινδύνων.

\* Ο χρόνος επεξεργασίας ποικίλλει ανάλογα με το αντικείμενο της διαδικασίας.

Βρείτε περισσότερες πληροφορίες στα αγγλικά σχετικά με τις αρχές και τη διαδικασία του συστήματός μας για αναφορά παραβιάσεων [εδώ](#).

## Έχετε περαιτέρω ερωτήσεις ή χρειάζεστε ένα τοπικό σημείο επαφής;

Ερωτήσεις ή προτάσεις για βελτίωση σχετικά με το Σύστημα Αναφοράς Παραβιάσεων μπορούν επίσης να απευθύνονται στο Κεντρικό Γραφείο Ερευνών.

Εάν έχετε δώσει συνέντευξη στο πλαίσιο μιας έρευνας, έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε σχόλια στον Διαμεσολαβητή ως ανεξάρτητο όργανο.

Επιπλέον, μπορείτε να απευθύνεστε στο σημείο επαφής του Συστήματος Αναφοράς Παραβιάσεων του ελληνικού υποκαταστήματος της Volkswagen Bank GmbH και της Volkswagen Financial Services Hellas A.E. στην Ελλάδα για όλα τα θέματα που αφορούν το Σύστημα Αναφοράς Παραβιάσεων μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης [whistleblowing.greece@vwfs.com](mailto:whistleblowing.greece@vwfs.com).

---

## Εξωτερικά Κανάλια Αναφοράς της Ελλάδας

Το ελληνικό κράτος έχει ορίσει εξουσιοδοτημένες Αρχές, οι οποίες δέχονται επίσης αναφορές ως εξωτερικά κανάλια αναφοράς, για ανάρμοστη συμπεριφορά και παραβιάσεις, που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Ν. 4990/2022. Το εξωτερικό κανάλι αναφοράς για την Ελλάδα είναι η [Εθνική Αρχή Διαφάνειας](#).

Μπορείτε να υποβάλλετε την αναφορά σας [εδώ](#).

Σημαντική σημείωση: Βρείτε [εδώ](#) χρήσιμες πληροφορίες που πρέπει να λάβετε υπόψιν σας, πριν την υποβολή της καταγγελίας σας, το είδος της καταγγελίας που επιθυμείτε να υποβάλετε, καθώς και όλα τα διαθέσιμα εξωτερικά κανάλια της Ελλάδας.