

## 1. Unser Hinweisgebersystem

Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, interner Regeln, der Prinzipien unserer Verhaltensgrundsätze sowie des Code of Conduct für Geschäftspartner hat bei Volkswagen Osnabrück oberste Priorität. Der Erfolg unseres Unternehmens basiert auf Integrität und Compliance. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist es wichtig, von möglichem Fehlverhalten unserer eigenen Beschäftigten oder denen unserer Zulieferer zu erfahren und dieses zu unterbinden. Deshalb haben wir das Zentrale Aufklärungs-Office beauftragt, ein unabhängiges, unparteiisches und vertrauliches Hinweisgebersystem für uns zu betreiben.

Eine wichtige Säule unseres Hinweisgebersystems ist der Grundsatz des fairen Verfahrens. Es garantiert den größtmöglichen Schutz für Hinweisgeber\*innen, Betroffene und Mitarbeiter\*innen, die an der Aufklärung des gemeldeten Fehlverhaltens mitwirken.

Dazu gehört auch, dass wir Möglichkeiten zur anonymen Meldung und Kommunikation anbieten. Wir versichern keine Maßnahmen zu ergreifen, um anonyme Hinweisgeber\*innen zu identifizieren, die unser Hinweisgebersystem nicht missbrauchen. Benachteiligungen von Hinweisgeber\*innen und allen Personen, die zu Untersuchungen bei Volkswagen Osnabrück beitragen, werden nicht toleriert. Für die betroffenen Personen gilt die Unschuldsvermutung, bis der Verstoß nachgewiesen ist. Die Untersuchungen werden mit äußerster Vertraulichkeit durchgeführt. Die Informationen werden in einem fairen, schnellen und geschützten Verfahren verarbeitet.

### Wie bearbeiten wir Ihren Hinweis?

Qualifizierte und erfahrenen Mitarbeitende des Zentralen Aufklärungs-Offices prüfen alle Meldungen auf potentielle Schwere Regelverstöße durch Beschäftigte des Volkswagen Konzerns gründlich und gehen ihnen systematisch nach. Zunächst erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Anschließend bewertet das Aufklärungs-Office Ihren Hinweis. Dies beinhaltet die Beschaffung von Informationen insbesondere vom Hinweisgeber. Nur wenn sich daraus ein Anfangsverdacht auf einen potentiellen Schweren Regelverstoß ergibt, wird eine geeignete Untersuchungseinheit mit der Untersuchung des Falls beauftragt. Nach deren Abschluss bewertet das Aufklärungs-Office die Ergebnisse und spricht im Fall eines festgestellten Fehlverhaltens eine geeignete Sanktionierungs-Empfehlung aus. Informationen über den Bearbeitungsstatus\* Ihres Hinweises sowie über das Ergebnis einer möglichen Untersuchung werden Ihnen unverzüglich mitgeteilt.

Potentielle Verstöße gegen den Code of Conduct für Geschäftspartner, einschließlich schwerwiegender Risiken und Menschenrechts- und Umweltverletzungen durch direkte und indirekte Lieferanten, können ebenfalls an das Zentralen Aufklärungs-Office gemeldet werden. Das gilt ebenso für sonstige Meldungen, die sofortige Maßnahmen durch das Unternehmen erfordern. Das Aufklärungs-Office informiert die zuständigen Stellen, die den Sachverhalt entsprechend bearbeiten. Dazu gehören insbesondere erforderliche Maßnahmen zur Minimierung oder Beendigung von Verstößen und/oder Risiken.

Weitere Informationen zu den Verfahrensgrundsätzen des Beschwerdemechanismus des Volkswagen Konzerns finden Sie [hier](#).

---

\*Die Bearbeitungszeit kann variieren und hängt u.a. vom Gegenstand des Hinweises ab.

## 2. Sie haben ein Anliegen oder Feedback, das ein Volkswagen Osnabrück Produkt oder eine Dienstleistung betrifft?

Bitte wenden Sie sich bei Fragen zu Ihrem neuen oder gebrauchten Fahrzeug, bei Feedback bzw. Beschwerden zu Dienstleistungen der Volkswagen Osnabrück GmbH oder unserer Geschäftspartner (z.B. Autohäuser, Werkstätten) an [info@volkswagen-os.de](mailto:info@volkswagen-os.de).

Wir bitten um Ihr Verständnis dafür, dass das Hinweisgebersystem bedauerlicherweise keine Kundenanliegen annehmen, bearbeiten und insbesondere nicht weiterleiten kann.

## 3. Eine Meldung an unser Hinweisgebersystem abgeben

Das Hinweisgebersystem bietet verschiedene Kanäle, um potenzielles Fehlverhalten von Beschäftigten oder Verstöße gegen den Code of Conduct für Geschäftspartner in unserer Lieferkette zu melden, die eine schnelle Überprüfung und – falls notwendig – Reaktionen unseres Unternehmens erfordern.

Dies berührt jedoch nicht das gesetzlich verankerte Recht, sich wie unten beschrieben an die zuständigen Behörden zu wenden.

### 24/7 Hotline

Sie können Meldungen rund um die Uhr über die folgende internationale gebührenfreie Telefonnummer abgeben:

**+800 444 46300\***.

Sollte Ihr lokaler Telefonanbieter den kostenfreien Service nicht unterstützen, können Sie zur Hinweisabgabe auch die folgende, gebührenpflichtige Telefonnummer nutzen:

**+49 5361 946300.**

*\*In einigen Ländern unterstützen nicht alle Telefonanbieter die kostenlose internationale Hotline. Bitte nutzen Sie in diesem Fall die kostenpflichtige Telefonnummer oder die länderspezifische Telefonnummer.*

Land	Gebührenfreie Nummer	Lokale Nummer
Brasilien	0800-5912743	021-23911381
Mexiko	001-800-4610242	0155-71000355
Slowakei	0800-002576	02-33325602
USA	833-6571574	908-2198092
Südafrika	0800-994983	021-1003533
Malaysia	1-800-819523	0154-600099
Argentinien	0800-6662992	011-52528632
Deutschland	0800 444 46300	05361-946300

## Online Meldekanal

Sie haben die Möglichkeit, über eine internetbasierte Kommunikationsplattform in unterschiedlichen Sprachen mit dem Aufklärungs-Office in Kontakt zu treten. Das System ist vertraulich und geschützt.

Sollte Ihre bevorzugte Sprache nicht aufgelistet sein, ist eine Meldung auch in jeder anderen Sprache möglich. Zudem können Sie das Aufklärungs-Office auch in allen Sprachen per E-Mail oder Post kontaktieren.

### Link:

<https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=22vwgroup16&language=ger>

## Ombudsleute

Externe Rechtsanwälte (Ombudsleute), die zum Hinweisgebersystem beraten oder sicherstellen, dass Meldungen von Hinweisgeber\*innen – auf Wunsch auch anonym – an das Aufklärungs-Office weitergeleitet werden, stehen zur Verfügung.

Wenn Sie mit den Ombudsleuten in Kontakt treten möchten, finden Sie alle notwendigen Information unter dem folgenden Link: <http://www.ombudsmen-of-volkswagen.com/>

## E-Mail

Sie erreichen das Aufklärungs-Office von Volkswagen Osnabrück per E-Mail über die folgende Adresse: [io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de)

## Postalisch/persönlich

Postanschrift:  
Zentrales Aufklärungs-Office  
Postfach 1717  
38436 Wolfsburg Deutschland

Persönlich:  
Bitte vereinbaren Sie Termine vorab über [io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de).

## Haben Sie weitere Fragen oder benötigen einen lokalen Ansprechpartner?

Fragen oder Verbesserungsvorschläge hinsichtlich des Hinweisgebersystems können Sie ebenfalls an das Aufklärungs-Office richten.

Wenn Sie im Rahmen einer Untersuchung befragt wurden, haben Sie die Möglichkeit, der Ombudsperson als unabhängige Stelle eine Rückmeldung zu geben.

Darüber hinaus können Sie sich bei allen Angelegenheiten rund um das Hinweisgebersystem gern an unseren Compliance Officer per E-Mail unter [compliance@volkswagen-os.de](mailto:compliance@volkswagen-os.de) wenden.