

---

# Sistema de Denúncias do Grupo Volkswagen

Bem-vindo à página da internet da VWFS Portugal, sobre o Sistema de Denúncias do Grupo Volkswagen.

O cumprimento da legislação, dos regulamentos e das regras internas é prioridade máxima na Volkswagen. Naturalmente, isso também se aplica à Volkswagen Financial Services. Só podemos evitar danos à nossa empresa, aos nossos trabalhadores e aos nossos parceiros de negócios se as regras e normas forem respeitadas. Consequentemente, a má conduta deve ser rapidamente reconhecida, processada e imediatamente remediada. Portanto, confiamos ao Gabinete Central de Investigação da Volkswagen para operar um sistema de denúncias independente, imparcial e confidencial em representação da Volkswagen Financial Services Portugal.

Isso exige vigilância por parte de todos, juntamente com a disposição de chamar a atenção para possíveis violações regulatórias graves com base numa suspeita razoável. Também valorizamos informações sob violações regulatórias transmitida por parceiros de negócios, clientes e terceiros. Denúncias ao Sistema de Denúncias podem ser feitas a qualquer momento e em qualquer idioma.

O Sistema de Denúncias garante a maior proteção possível para denunciante, pessoas envolvidas e trabalhadores que contribuem para a investigação de má conduta denunciada. Uma investigação só é iniciada após um exame muito cuidadoso dos fatos e suspeita razoável de uma violação regulatória. Haverá estrita confidencialidade e sigilo durante todo o processo de investigação. As informações serão analisadas de maneira sensível e de forma justa e imediata.

Isso também inclui oferecer oportunidades para denúncias e comunicações anónimas. Garantimos não realizar nenhuma ação para identificar os denunciante anónimos, que não fazem uso indevido de nosso Sistema de Denúncias. A retaliação de denunciante e todas as pessoas que contribuem para a investigação não será tolerada. As pessoas implicadas são presumidas inocentes até que a violação seja comprovada.

---

## Como processamos o seu relatório?

Os colegas qualificados e experientes do Gabinete de Investigação examinam minuciosamente todas as denúncias de potencial má conduta de um colaborador do Grupo Volkswagen e procedem a um acompanhamento sistemático.

Primeiro, receberá uma confirmação de recebimento da denúncia. O Gabinete de Investigação avalia então o seu relatório. Isso inclui a recolha de factos, especialmente do denunciante. Somente se esta avaliação inicial mostrar motivos para suspeita de violação, uma investigação por uma Unidade de Investigação dedicada será iniciada.

Posteriormente, os resultados da investigação serão avaliados pelo Gabinete de Investigações e as medidas apropriadas serão recomendadas.

As informações sobre o status\* e o resultado do procedimento ser-lhe-ão fornecidas sem demora indevida.

Potenciais violações do Código de Conduta para Parceiros de Negócios por parte de fornecedores, incluindo riscos graves e violações de direitos humanos e meio ambiente por parte de fornecedores diretos e indiretos, também podem ser relatadas ao Gabinete de Investigação - bem como denúncias que requeiram ação imediata. O Gabinete de Investigação informará os departamentos responsáveis, que procederão ao tratamento correspondente. Isso inclui particularmente tomar as medidas necessárias para minimizar ou acabar com violações e/ou riscos.

\* O tempo de processamento varia de acordo com o assunto do procedimento

Encontre mais informações sobre os princípios processuais do Procedimento de Reclamações do Grupo Volkswagen aqui. LINK para regras de procedimento: [https://www.volkswagenag.com/presence/konzern/compliance-und-risikomanagement/compliance/Volkswagen\\_Group\\_Complaints\\_Procedure.pdf](https://www.volkswagenag.com/presence/konzern/compliance-und-risikomanagement/compliance/Volkswagen_Group_Complaints_Procedure.pdf)

---

## Tem alguma dúvida ou feedback sobre um produto ou serviço VW FS?

Se tiver dúvidas ou perguntas sobre seu contrato ou outros serviços da VW FS ou dos nossos parceiros de negócios (por exemplo, concessionários, oficinas), entre em contato com nosso Apoio ao Cliente: [contact.volkswagen@vwfs.com](mailto:contact.volkswagen@vwfs.com)

Pedimos a sua compreensão, uma vez que, infelizmente, o Sistema de Denúncia não processa reclamações de clientes.

### Como fazer uma denúncia?

É importante certificar-se de que as informações contidas no relatório que envia ao Gabinete Central de Investigação são as mais concretas possível para que possam ser processadas e investigadas de maneira adequada. É útil se o seu relatório abranger as cinco perguntas a seguir:

- Quem?
- O que?
- Quando?
- Como?
- Onde?

Certifique-se de que as descrições contidas no seu relatório podem ser facilmente compreendidas por pessoas que não são especialistas na sua área. Seria importante se estivesse disponível para responder a outras perguntas. Se estiver disposto a fazê-lo, mas deseja permanecer anônimo para a empresa, entre em contato com os *ombudspersons* para fazer sua denúncia.

No entanto, isso não afeta o direito legal de entrar em contato com as autoridades designadas, quando se verificarem os pressupostos aplicáveis.

---

# Como posso comunicar a minha denúncia?

Existem muitas maneiras de realizar denúncias ao Grupo Volkswagen - a qualquer momento, em todos os canais e sempre mantendo o anonimato: 24/7 Hotline

Pode fazer uma denúncia a qualquer momento usando o número gratuito internacional: +800 444 46300\*

Se a sua operadora de telefone local não suportar o serviço gratuito, pode ligar para o seguinte número pago: +49 5361 946300.

\* Dependendo do país de onde está a ligar, é possível que a linha direta internacional gratuita não esteja disponível, pois alguns prestadores de serviços de rede telefónica não oferecem suporte ao serviço. Em caso afirmativo, use o número pago oferecido ou o número específico do seu país.

## *Country specific numbers*

<b>Country</b>	<b>Toll free number</b>	<b>Local number</b>
Brazil	0800-5912743	021-23911381
Mexico	001-800-4610242	0155-71000355
Slovak Republic	0800-002576	02-33325602
USA	833-6571574	908-2198092
South Africa	0800-994983	021-1003533
Malaysia	1-800-819523	0154-600099
Argentina	0800-6662992	011-52528632
Germany	0800 444 46300	05361-946300

---

## Canal de denúncia online (Anónimo)

Pode utilizar uma plataforma de comunicação na Internet para entrar em contato com o Gabinete de Investigação, trocar documentos e dialogar com os advogados por meio de uma caixa de correio separada. Este sistema é confidencial e protegido. Os denunciantes podem decidir por si mesmos se desejam dar o seu nome. Se pretender enviar uma denúncia confidencial aos advogados do Gabinete Central de Investigação, pode utilizar o canal de denúncia seguro para apresentar uma denúncia.



Link: <https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=22vwgroup16&c=-1&language=por>

**Aviso importante:** mesmo que o seu idioma preferencial não seja oferecido no canal de denúncia, pode usar qualquer idioma para enviar sua denúncia. Também pode entrar em contato com o Gabinete Central de Investigação em qualquer idioma por e-mail ou correio.

## Contacto do Gabinete de Investigação (e-mail, morada postal, pessoalmente) - Gabinete Central de Investigação de Volkswagen AG

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

Morada postal: Central Investigation Office  
Box 1717  
38436 Wolfsburg (downtown)  
Germany

Pessoalmente\*: Central Investigation Office (\*Por favor agende com antecedência enviando um e-mail para: [io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de))  
Porschestraße 1  
38436 Wolfsburg (downtown)  
Germany

---

## Contactos do Canal de Denúncias de Volkswagen Financial Services AG

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

Telephone: +49-531-212-899785

Postal address: Contact Point Whistleblower System GH-GI  
Gifhorner Straße 57  
38112 Braunschweig  
Germany

## Contactos do Canal de Denúncias de Volkswagen Bank GmbH

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

Telephone: +49-531-212-899786

Postal address: Contact Point Whistleblower System VDB-GL  
Gifhorner Straße 57  
38112 Braunschweig  
Germany

---

# Contactos do Canal de Denúncias de Volkswagen Financial Services Portugal

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

Morada postal\*: Legal&Compliance  
Alfrapark, Ed. G., Estrada de Alfragide, n.º 67  
2614-519 Amadora

(\*Por favor agende com antecedência enviando um e-mail para: [canal.denuncia@vwfs.com](mailto:canal.denuncia@vwfs.com))

## Ombudspersons

E-mail: [vasco.ataidemarques@plmj.pt](mailto:vasco.ataidemarques@plmj.pt) (Volkswagen Renting, Unipessoal, Lda)

[bruno.ferreira@plmj.pt](mailto:bruno.ferreira@plmj.pt) (Volkswagen Bank GmbH, Sucursal em Portugal)

Morada postal\*: PLMJ  
Avenida Fontes Pereira de Melo, 43  
1150-119 Lisboa

\* Por favor agende com antecedência enviando um e-mail para os endereços eletrónicos supra indicados.

---

## Ombudspersons of the Volkswagen Group

“Ombudsman” é um termo retirado da palavra sueca para mediador ou representante legal. O Dr. Rainer Buchert e o Senhor Thomas Rohrbach, os ombudsmans externos nomeados pelo Grupo Volkswagen, atuam como consultores especialistas para aceitar denúncias de possíveis violações legais ou internas de regulamentos ou qualquer outro tipo de conduta prejudicial no Grupo e analisá-las com relação a plausibilidade e substancialidade. Consultam o denunciante se necessário, e se a identidade do denunciante for conhecida. Finalmente, eles encaminham todas as informações que foram acordadas com o denunciante ao Gabinete Central de Investigação para posterior processamento.

Todas as informações são tratadas como confidenciais e é o denunciante quem decide se deseja proteger sua identidade perante o Grupo. Os “ombudspersons” indicados pelo Grupo garantem que as denúncias de denunciante que não desejam ser identificados pela empresa sejam encaminhadas ao Gabinete de Investigação de forma anónima.

Se quiser entrar em contacto com os Ombudspersons, pode encontrar os dados de contacto na seguinte página: <http://www.ombudsmen-of-volkswagen.com/>

Se quiser contactar os Ombudspersons nomeados, em Portugal, pode encontrar os dados na página anterior.



---

# Canais de Reporte Externos em Portugal

O governo português designou determinadas autoridades que, enquanto canais de reporte externos, também poderão receber denúncias sobre transgressões ou más condutas, quando se verificarem os pressupostos aplicáveis conforme previsto no Artigo 7º, nº 2, da Lei nº 93/2021 de 20 de Dezembro.

Os canais de reporte externos são:

- O Ministério Público;
  - Os órgãos de polícia criminal;
  - O Banco de Portugal;
  - As autoridades administrativas independentes;
  - Os institutos públicos;
  - As inspeções-gerais e entidades equiparadas e outros serviços centrais da administração direta do Estado dotados de autonomia administrativa;
  - As autarquias locais; e
  - As associações públicas.
- Nos casos em que não exista autoridade competente para conhecer da denúncia ou nos casos em que a denúncia vise uma autoridade competente, deve a mesma ser dirigida ao Mecanismo Nacional Anticorrupção e, sendo esta a autoridade visada, ao Ministério Público, que procede ao seu seguimento, designadamente através da abertura de inquérito sempre que os factos descritos na denúncia constituam crime.
- Se a infração respeitar a crime ou a contraordenação, as denúncias externas podem sempre ser apresentadas através dos canais de denúncia externa do Ministério Público ou dos órgãos de polícia criminal, quanto ao crime, e das autoridades administrativas competentes ou das autoridades policiais e fiscalizadoras, quanto à contraordenação

---

## Tem outras questões?

Dúvidas ou sugestões de melhorias relativas ao Sistema de Denúncias também podem ser encaminhadas ao Gabinete Central de Investigação.

Se foi entrevistado no âmbito de uma investigação, tem a possibilidade de dar feedback ao Ombudsperson como órgão independente.

O Compliance Officer publicita e comunica localmente sobre o Sistema de Denúncias, sendo a ligação da VW FS Portugal ao Gabinete Central de Investigação. No entanto, os colegas qualificados e experientes do Gabinete Central de Investigação também estão à sua disposição.

O Compliance Officer também garantirá que a VW FS Portugal cumpra os requisitos legais relativos aos Sistema de Denúncia.

Além disso, o Compliance Officer local também pode ser abordado em todos os assuntos do Sistema de Denúncias via [canal.denuncia@vwfs.com](mailto:canal.denuncia@vwfs.com)