

Leitfaden SpeakUp

Einführung

SpeakUp[®] ist ein Dienst, der es Ihnen ermöglicht, schwerwiegende Verstöße unter Wahrung Ihrer Anonymität zu melden. Sie können dies entweder über die Website, über die SpeakUp-App[®] oder telefonisch tun, ohne dass ein Mitarbeiter eingreifen muss.

SpeakUp[®] ist **24** Stunden am Tag und **365** Tage im Jahr verfügbar. Sie können SpeakUp jederzeit verwenden, um eine Nachricht zu hinterlassen oder nach einer Antwort zu suchen.

Der Dienst wird von einem Drittanbieter, **SpeakUp**, betrieben, einem unabhängigen niederländischen Unternehmen mit Sitz in Amsterdam, Niederlande, welches 2004 gegründet wurde. **SpeakUp** ist für die Verarbeitung aller Nachrichten verantwortlich.

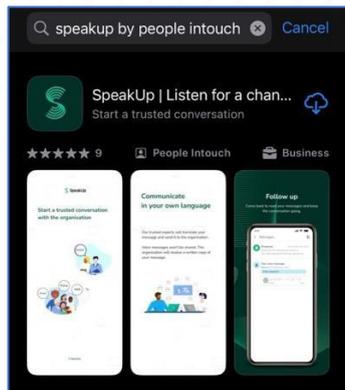
So können Sie berichten

Über das Internet

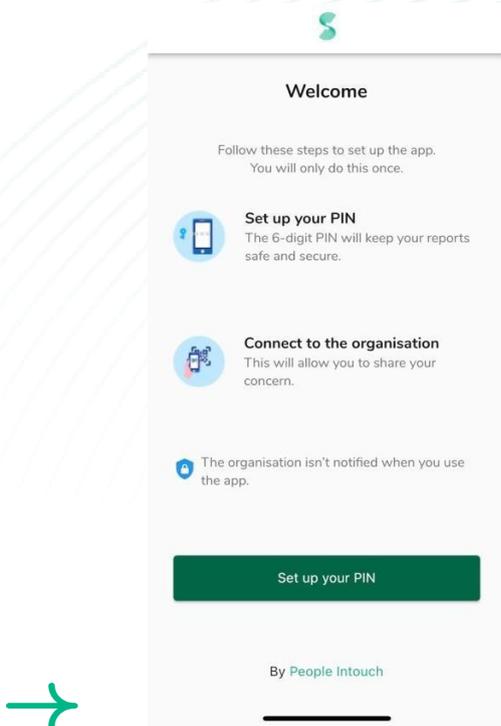
1. Besuchen Sie die SpeakUp-Webseite unter <https://goto.speakup.report/vwfs>.
2. Klicken Sie auf "+ Neuer Bericht", um eine vertrauenswürdige Konversation zu starten. Falls Sie bereits einen offenen Bericht haben, wählen Sie "Anmelden".
3. Wählen Sie die Sprache aus, in der Sie Ihre Nachricht hinterlassen möchten.
4. Notieren Sie sich Ihre eindeutige "Berichtsnummer" und erstellen Sie ein Passwort für Ihren Bericht. Sie benötigen diese, um Ihren Bericht zu einem späteren Zeitpunkt aufzurufen und für Rückfragen bzw. Antworten.
5. Geben Sie Ihre Nachricht ein.
Sie können Anhänge über das Büroklammer-Symbol in der oberen rechten Ecke hochladen.
6. Klicken Sie auf "Nachricht senden" und Ihre Nachricht und die angehängten Dateien werden verarbeitet.
7. Sie haben die Möglichkeit, Ihre E-Mail-Adresse zu hinterlassen, wenn Sie benachrichtigt werden möchten, wenn es eine Antwort gibt.
Nachdem Sie Ihre E-Mail-Adresse hinzugefügt haben, werden Sie aufgefordert, den Verifizierungscode einzugeben, der an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet wurde.

Über die SpeakUp App

1. Laden Sie die App "SpeakUp Listen for a change" aus dem App Store/Google Play herunter oder scannen Sie den QR-Code.



2. Öffnen Sie die App



3. Klicken Sie auf "PIN einrichten" und geben Sie einen 6-stelligen Code ein.

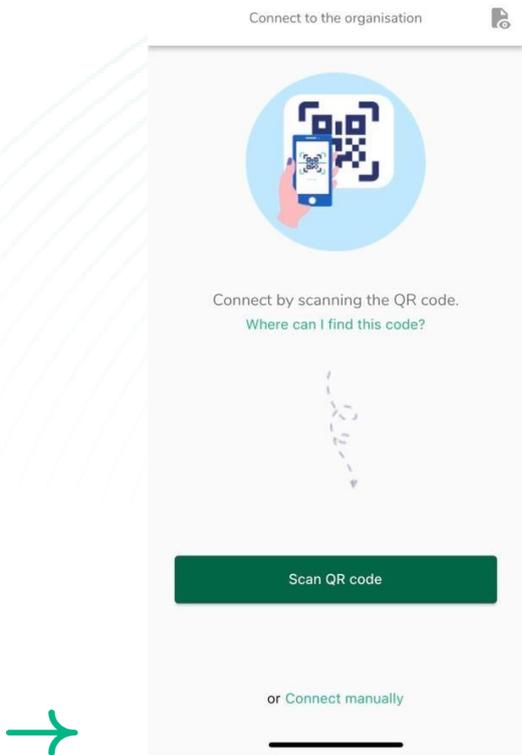


Sie müssen diese PIN jedes Mal eingeben, wenn Sie die App öffnen.
Wenn Sie Ihre PIN vergessen haben, müssen Sie die App neu installieren und eine neue einrichten.
Wenn dies der Fall ist, verlieren Sie den Zugriff auf Ihre laufenden offenen Berichte.

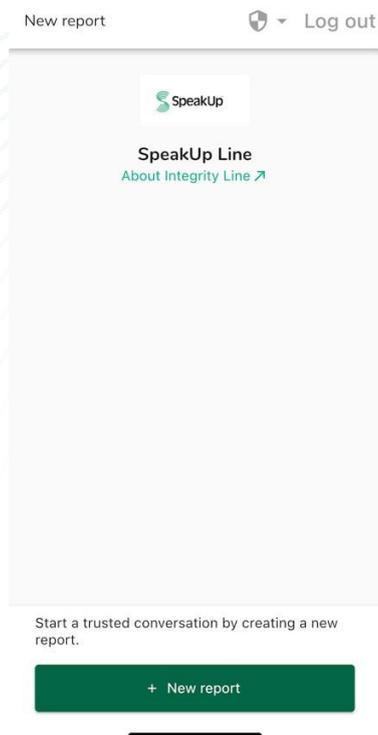
4. Die App fordert Sie auf, sich mit Ihrer Organisation zu verbinden, indem Sie den QR-Code scannen.
Alternativ können Sie den Organisationscode eingeben, indem Sie unten auf der Seite auf die Schaltfläche "Manuell verbinden" klicken.



Der Organisationscode für **Volkswagen Financial Services** lautet **122322**.

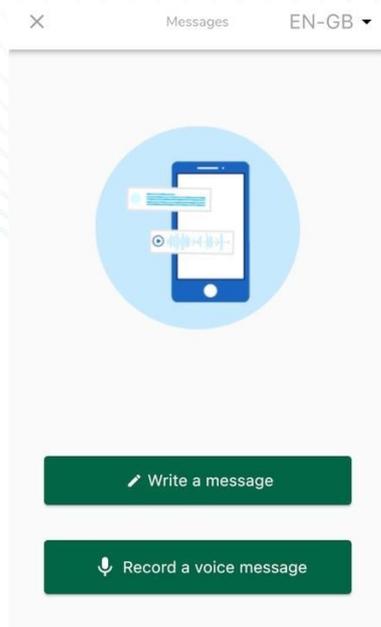


5. Klicken Sie auf die Schaltfläche "+ Neuer Bericht", um eine vertrauenswürdige Konversation zu starten.

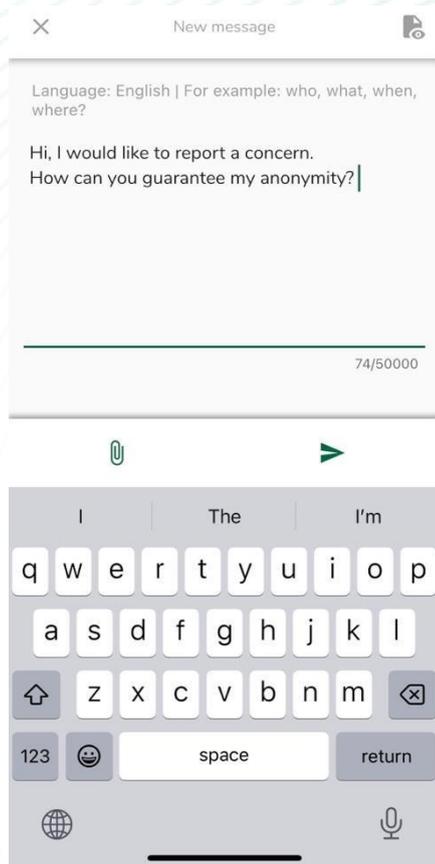


6. Sie können Ihre Nachricht hinterlassen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken.

→ Wenn die Organisation diese Option aktiviert hat, können Sie eine Sprachaufnahme über die App hinterlassen. Ihre Stimme wird von der Organisation nicht gehört, sondern es wird eine Mitschrift Ihrer Sprachaufnahme erstellt.



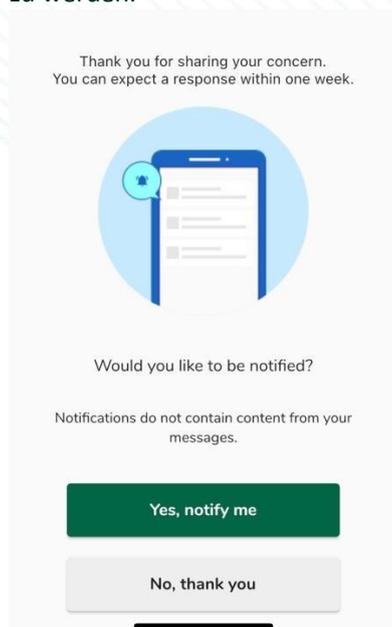
7. Nachdem Sie Ihre Nachricht eingegeben haben, drücken Sie auf das Pfeilsymbol, um sie zu senden. Sie können Dateien (bis zu 25 Elemente) anhängen, indem Sie auf das Büroklammer-Symbol klicken.



8. Nach dem Absenden Ihrer Nachricht können Sie innerhalb einer Woche mit einer Antwort rechnen.



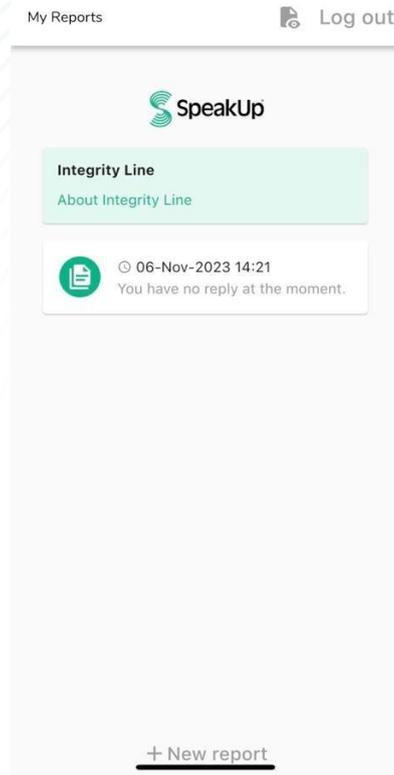
Sie können sich dafür entscheiden, von der App über eingehende Antworten benachrichtigt zu werden.



9. Nach einer erneuten Anmeldung sehen Sie, ob es neue Antworten von der Organisation gibt.



Wenn Sie ein anderes Anliegen melden möchten, können Sie dies tun, indem Sie auf "+Neuer Bericht" klicken.



Per Telefon

1. Wählen Sie in Deutschland folgende **Rufnummer: 0800 1818 952**
2. Die Sprachansagen führen Sie durch die folgenden Schritte:
 - I. Für Hinweise, die Volkswagen Financial Services betreffen, verwenden Sie bitte den **Organisationscode 122322** ein.
 - II. Wählen Sie Ihre Sprache.
 - III. Sie erhalten eine eindeutige "Berichtsnummer"
 Notieren Sie sich diese Nummer, sie wird benötigt, um wenn Sie zurückrufen um eine Rückmeldung oder Antworten zu Ihrem Bericht abzurufen.
 - IV. Wählen Sie einen 4-stelligen PIN-Code
 Merken Sie sich den Code, um sich später wieder anzumelden.
 - V. Hinterlassen Sie nach dem Ton Ihre Nachricht.
 - VI. Wenn Sie fertig sind, drücken Sie die 1 oder legen Sie einfach auf.
 - VII. Sie können innerhalb einer Woche mit einer Antwort rechnen. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Berichtsnummer und PIN bereithalten, um eine Rückmeldung zu Ihrer Nachricht zu erhalten.

INTERN



SpeakUp[®]

Listen for
a change.