

[Información de Empresa: Zentrum Seminuevos - Porsche Holding]

## INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

Zentrum cuenta con la más moderna infraestructura, emplazada en más de 17.000 m<sup>2</sup> totales. Ofrece un servicio técnico de alto estándar, con canales y tecnología de vanguardia.

La empresa dispone de:

- Una zona exclusiva de seminuevos.
- Tres grandes showrooms independientes para cada marca: Volkswagen, Audi y Skoda.
- Diseños exclusivos en línea con su casa matriz, hasta en el más mínimo detalle.
- Amplios estacionamientos para clientes.
- Un equipo de profesionales expertos para asesorar en todo lo necesario.

## CÓDIGO DE CONDUCTA - PORSCHE HOLDING

Porsche Holding ha trabajado durante más de 60 años para construir una excelente reputación, presente en más de 20 países europeos, China, América del Sur y Malasia.

Principios fundamentales:

- Responsabilidad social y altos estándares éticos.
- Cumplimiento de todas las leyes vigentes e internas regulaciones.
- Adhesión a un conjunto de principios morales que van más allá del cumplimiento legal.
- Estos principios están establecidos en el Código de Conducta propio de la empresa.
- Aplicabilidad de los principios a todos los niveles y países donde Porsche Holding opera.

Porsche Holding se compromete a:

- Observar todas las leyes e internas regulaciones.
- Actuar como un socio comercial responsable y como miembro activo de la sociedad.

- Reforzar el cumplimiento normativo (Compliance) y la Integridad como pilares de su cultura corporativa.

#### DEFINICIONES IMPORTANTES

- Compliance: adherirse a todas las leyes, reglamentos y normas internas aplicables. Su objetivo es prevenir infracciones antes de que ocurran.
- Integridad: hacer lo correcto por convicción personal, actuando responsablemente con la empresa, socios comerciales y la sociedad.

#### SISTEMA DE DENUNCIAS - PORSCHE HOLDING

El cumplimiento del Código de Conducta y las normativas internas tiene máxima prioridad en Porsche Inter Auto.

Se ha delegado en la Oficina de Investigación de Porsche la operación de un Sistema de Denuncias que es:

- Independiente.
- Imparcial.
- Confidencial.

Pilares del Sistema de Denuncias:

- Principio de equidad procesal.
- Protección máxima para denunciantes, personas implicadas y colaboradores de investigación.
- Permite denuncias anónimas.
- No se toleran represalias contra denunciantes o colaboradores.
- Las personas implicadas se presumen inocentes hasta que se pruebe una infracción.
- Las investigaciones se realizan con confidencialidad y en procesos justos y rápidos.

#### PROCEDIMIENTO DE UNA DENUNCIA

1. Confirmación de recepción.

2. Evaluación inicial de la denuncia.
3. Inicio de investigación solo si se detectan indicios claros de violaciones.
4. Evaluación de resultados y recomendación de medidas.
5. Comunicación al denunciante sobre el estado y resultado del procedimiento.

#### Ámbitos de denuncia:

- Conductas indebidas de empleados.
- Violaciones de derechos humanos.
- Violaciones medioambientales por parte de proveedores directos o indirectos.

#### CANAL DE CONTACTO DEL SISTEMA DE DENUNCIAS

- Teléfono gratuito internacional 24/7: +800 444 46300
- Número con cargo alternativo: +49 5361 946300
- Canal de denuncias online (BKMS System): <https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=22vwgroup16&language=ger>
- Ombudspersons (defensores externos): <http://www.ombudsmen-of-volkswagen.com/>
- Contacto de la Oficina Central de Investigación (por cita previa): Email: [io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de)
- Email de consultas generales de cumplimiento: [compliance@porsche-chile.cl](mailto:compliance@porsche-chile.cl)

#### NÚMEROS LOCALES DE CONTACTO

- Brasil: 0800-5912743 / 021-23911381
- México: 001-800-4610242 / 0155-71000355
- República Eslovaca: 0800-002576 / 02-33325602
- EE.UU.: 833-6571574 / 908-2198092
- Sudáfrica: 0800-994983 / 021-1003533
- Malasia: 1-800-819523 / 0154-600099
- Argentina: 0800-6662992 / 011-52528632
- Alemania: 0800 444 46300 / 05361-946300

Notas importantes:

- El tiempo de procesamiento puede variar según la complejidad del caso.
- Las denuncias son gestionadas de forma confidencial, respetando siempre el principio de presunción de inocencia.
- Las denuncias de clientes relacionadas a productos o servicios no se procesan en el sistema de denuncias, deben ser dirigidas al centro de atención al cliente.

ATENCIÓN AL CLIENTE - CENTRO DE CONTACTO

Para consultas relacionadas con:

- Vehículos nuevos o usados.
- Sugerencias o quejas sobre el servicio entregado.

Se debe contactar a través del sitio web oficial:

<https://seminuevoszentrum.cl/>

---

[Fin de la información de empresa]