

**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY

# Volkswagen Renting S.A.

(Sociedad Unipersonal)

Estado de Información No Financiera a 31 de diciembre de 2021

# Índice

## 1. Acerca de este capítulo

<b>Acerca de este capítulo</b>	<b>5</b>
Análisis de materialidad	5

## 2. Sobre nosotros

<b>Sobre nosotros</b>	<b>7</b>
<b>Nuestro modelo de negocio</b>	<b>8</b>
Renting	8
Rent-a-Car	8
Mantenimiento	8
Gestión de flotas	8
<b>Nuestra estrategia</b>	<b>9</b>
Clientes	9
Empleados	9
Excelencia Operacional	9
Rentabilidad	9
Volumen	9
<b>Foco en la transformación</b>	<b>10</b>
Pago por uso	10
Predicción de los gastos	10
Globalización	10
Movilidad sostenible	10

## 3. Gestión de aspectos no financieros

<b>Gestión de aspectos no financieros</b>	<b>12</b>
Política de Gestión de Riesgos	12
Riesgo operacional	12
Riesgos no financieros	12

## 4. Cuestiones medioambientales

<b>Cuestiones medioambientales</b>	<b>14</b>
Positive, nuestro programa de RS	14
Reducción de consumo de materiales y eficiencia	15
Consumo energético	15
Contaminación	15
Cambio climático	16

## 5. Cuestiones sociales y relativas al personal

<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	<b>18</b>
Evaluación de desempeño	19
Beneficios para nuestros empleados	19
Diversidad, <i>Igualdad</i> y accesibilidad	19
Convenio Colectivo de Empresa	20
Jornada y horario de trabajo	20
Teletrabajo	20
Medidas conciliadoras establecidas en el Convenio, adicionales a las establecidas por el Estatuto de los Trabajadores:	21
Relaciones sociales	22
Desarrollo y formación	22
Seguridad y <i>Salud</i>	23
Situación Covid-19	24
<b>Información sobre el desglose de empleados</b>	<b>24</b>
<b>Información por tipo de contrato (<i>Promedio</i> anual)</b>	<b>25</b>

## 6. Respeto de los derechos humanos

<b>Respeto de los derechos humanos</b>	<b>28</b>
Cumplimiento de los derechos humanos	28

## 7. Lucha contra la corrupción y soborno

<b>Lucha contra la corrupción y soborno</b>	<b>30</b>
Cultura de Compliance e Integridad	30
Normativa interna anticorrupción	31
Formación específica	31
Procedimientos internos	31
Colaboraciones comerciales	32
Prevención de blanqueo de capitales	33

## 8. Sociedad

<b>Sociedad</b>	<b>35</b>
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	35
Consumidores/clientes	35
Subcontratación y proveedores	37
Información fiscal	39

## 9. Índice de contenidos

<b>Índice de contenidos</b>	<b>42-46</b>
-----------------------------	--------------

## Acerca de este capítulo

El presente Estado de Información No Financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad, aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, a través del presente Estado de Información No Financiera, que forma parte del Informe de Gestión y se presenta como un informe aparte, desde Volkswagen Renting S.A. (en adelante, Volkswagen Renting)

tenemos el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y los derechos humanos relevantes para la compañía, en la ejecución de las actividades propias de nuestro negocio.

### Análisis de materialidad

En 2021, en Volkswagen Renting no hemos realizado un análisis de materialidad. Sin embargo, hemos tenido en cuenta los aspectos más relevantes en cuanto a la estrategia, actividad y desempeño de nuestra organización:

Aspectos muy relevantes	Aspectos relevantes	Aspectos no relevantes
Empleo	Uso sostenible de los recursos	Gestión medioambiental
Formación	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Contaminación
Salud y seguridad	Organización del trabajo	Economía circular y prevención y gestión de residuos
Igualdad	Relaciones sociales	Cambio climático
Lucha contra la corrupción y el soborno	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Protección de la biodiversidad
Consumidores	Información sobre los derechos humanos	-
-	Subcontratación y proveedores	-
-	Información fiscal	-

Hemos sometido el presente Estado de Información No Financiera a un proceso de revisión externa independiente e incluimos el informe de aseguramiento independiente,

donde se detallan los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, al final de este documento.

An aerial photograph of a winding asphalt road cutting through a dense forest. A small black car is driving on the road. The trees are tall and green, with some showing autumnal colors. The text '2 Sobre nosotros' is overlaid on the left side of the image.

2  
—  
Sobre  
nosotros

# Sobre nosotros

**Volkswagen Financial Services España** (en adelante, VWFS) es el proveedor de servicios financieros y de movilidad del Grupo Volkswagen. Acorde a la promesa de marca, “The Key to Mobility”, la misión de la compañía es que la movilidad esté al alcance de todos. En este sentido, VWFS ofrece soluciones de financiación, renting, gestión de flotas, servicios de posventa y seguros de las marcas del Grupo Volkswagen (Audi, SEAT, ŠKODA, Volkswagen Vehículos Comerciales, MAN, Ducati, CUPRA y Porsche).

A nivel internacional, VWFS opera en 48 mercados de los cinco continentes. En España, está presente desde 1967, facilitando el acceso a la movilidad a millones de clientes de todo el territorio nacional. En este mercado, la compañía está dividida en cuatro sociedades: Volkswagen Bank GmbH S.E., Volkswagen Insurance Services Correduría de Seguros, S.L., MAN Financial Services y Volkswagen Renting S.A. En el presente documento nos centraremos en la información y prácticas llevadas a cabo por esta última.

A nivel organizativo, en Volkswagen Renting tenemos una doble estructura: por un lado, Front Office (que incorpora las Direcciones de Marketing, Direct & Digital Sales, Operations, HR & Organización, Dealer Sales, Fleet y Remarketing) y, por otro, Back Office (del cual dependen las Direcciones de Controlling, IT, Accounting, Procurement & Taxes, Operational Excellence, Legal, Compliance & Collections y Risk Management & Corporate Credit).



# Nuestro modelo de negocio

A largo de los años, en Volkswagen Renting hemos desarrollado un modelo de negocio único, completamente orientado a desarrollar productos innovadores que satisfagan las necesidades de movilidad de nuestros clientes, tanto particulares como empresas, durante todo el ciclo de vida del vehículo.

Actualmente, ofrecemos nuestros productos y servicios al cliente de la mano de las marcas del Grupo VW, a través de la red de concesionarios. Por lo tanto, mientras las marcas del Grupo son responsables de las primeras fases de la cadena de valor (diseño, fabricación y distribución), nuestro rol es brindar al cliente la mejor solución de movilidad en función de sus necesidades. Esto es posible gracias a una estrecha colaboración con las marcas y la red de concesionarios, que ponen a disposición del cliente todos nuestros productos y servicios y garantizan una excelente experiencia de compra.

En este sentido, ponemos a disposición de nuestros clientes diferentes soluciones de movilidad:

## Renting

Permite que el cliente disfrute del coche que desea, con todos los servicios que necesita, sin tener que comprarlo y mediante una cuota mensual. Lo que conlleva un gran abanico de ventajas:

- Conducir siempre lo último en tecnología, seguridad y diseño.
- Pagar una cuota fija por el uso del coche, sin gastos adicionales ya que incluye todos los servicios (mantenimiento y averías, seguro a todo riesgo, asistencia en carretera 24h, gestión de trámites administrativos, cambio de neumáticos, vehículo de sustitución, etc.).
- Contar con todas las garantías, al realizar el mantenimiento en los servicios oficiales, con recambios originales.
- Tener a su alcance la atención y el asesoramiento de un equipo especializado del Grupo VW.

## Rent-a-Car

Para aquellos clientes que necesitan la máxima flexibilidad ponemos a su disposición nuestro producto Rent-a-Car, con el que pueden alquilar el coche que más se adapte a sus necesidades y solo pagar por el tiempo que lo conducen.

## Mantenimiento

Adicionalmente a las soluciones de movilidad, tenemos productos y servicios para mayor tranquilidad de nuestros clientes. Con la calidad y el respaldo del Grupo Volkswagen, y en colaboración con la red oficial, ofrecemos diferentes planes de mantenimiento y desgaste.

## Gestión de flotas

Ofrecemos las mejores soluciones de movilidad corporativa y contamos con un servicio especializado en gestión y mantenimiento de flotas, con fórmulas flexibles para cualquier tipo de empresa (autónomos, PYMES y grandes organizaciones). En este sentido, nuestro equipo de expertos, en colaboración con la red de concesionarios, brinda a todos nuestros clientes del negocio B2B el mejor servicio y gestión de su flota.



# Nuestra estrategia

Con la visión de convertirnos en el mejor proveedor de soluciones de movilidad, nuestra estrategia Route 2025 se basa en cinco dimensiones: Empleados, Clientes, Volumen, Excelencia Operacional y Rentabilidad. Estos pilares nos marcan el camino a seguir para conseguir nuestros objetivos de compañía.

## Clientes

Queremos inspirar a nuestros clientes. Por lo tanto, nuestro objetivo es comprender sus necesidades y alinear nuestros productos innovadores con ellas. Queremos expandir nuestros canales digitales de ventas e interacción de manera específica y, en última instancia, aumentar la lealtad de nuestros clientes. Al mismo tiempo, somos un socio estratégico de las marcas del Grupo Volkswagen y nuestros concesionarios.

## Empleados

Queremos ser una marca empleadora de referencia. Por ello, nuestro objetivo es que nuestro equipo de 376 personas se desarrolle para alcanzar su mejor versión. Un equipo que se ha definido a sí mismo mediante cinco atributos que nos caracterizan y nos hacen únicos:

- 1. Dinamismo:** nos movemos para impulsar nuevas soluciones que transforman el sector de la movilidad.
- 2. Orgullo:** vivimos lo que hacemos y, gracias a ello, estamos en el Top 30 del Ranking de las mejores empresas en las que trabajar en España y somos la 3ª mejor de nuestro sector y categoría.
- 3. Desarrollo:** llevamos el talento al siguiente nivel y acompañamos a nuestro equipo con un programa de movilidad interna y formaciones especializadas que impulsan su desarrollo profesional.
- 4. Alto Rendimiento:** nos esforzamos por superarnos, lo que nos permite alcanzar nuestras metas.
- 5. Transformación:** nos motiva el cambio y nos adelantamos al futuro.

## Excelencia Operacional

Mediante el fomento de la Excelencia Operacional, queremos que nuestra empresa sea más eficiente. Por eso, ponemos cada día el foco en mejorar nuestros procesos y en gestionar los proyectos con eficacia para conseguir un nivel de costes competitivo. La base para ello es el cumplimiento de las normas y, por tanto, una conducta ejemplar por parte de todos los empleados

## Rentabilidad

Queremos que nuestro negocio sea más rentable gracias a la optimización de la estructura de refinanciación, resultado de la transformación y de los márgenes de los contratos. Hacemos posible una gestión activa del riesgo mediante la transparencia y a través de métodos y procesos de control eficaces.

## Volumen

Nuestro reto es aprovechar las oportunidades del mercado para aumentar nuestro número de contratos anuales. Para ello, trabajamos para ampliar nuestra gestión de flotas y ofrecer servicios de movilidad adecuados a las necesidades de nuestros clientes.



# Foco en la transformación

Somos conscientes de que el mundo cambia constantemente y, por ello, estamos actualmente inmersos en un amplio proceso de transformación que nos permitirá seguir adaptándonos al mercado. La digitalización está penetrando en prácticamente todos los ámbitos y está cambiando la forma de comprar, que se realiza cada vez más a través de canales de venta online.

Esto tiene un impacto directo en nuestro negocio y por ello, nuestro objetivo es poder ofrecer nuestros servicios de movilidad también a través del canal online, ya que queremos estar allí donde nuestros clientes esperan que estemos.

Aparte de la digitalización, hemos detectado otras **macro-tendencias de consumo** que se están consolidando a nivel global, no solo en el sector de la automoción sino en muchos otros, que van a ser claves para nuestro negocio:

## **Pago por uso**

Los clientes optan por servicios basados en el uso y el compartir en lugar de la compra, lo que apunta que el sentido de la propiedad va a cobrar cada vez menos relevancia.

## **Predicción de los gastos**

Cada vez más los consumidores tienen la necesidad de predecir sus gastos con antelación, con modelos de suscripción que incluyen todos los costes y les ofrecen la libertad de contratarlos según sus necesidades de cada momento.

## **Globalización**

Los clientes corporativos nos piden una globalización de nuestros servicios. Es decir, requieren flotas a nivel europeo con contratos internacionales y multimarca.

## **Movilidad sostenible**

Nos encontramos en un contexto sectorial marcado por las nuevas tendencias de movilidad sostenible, y en Volkswagen Renting creemos firmemente que moverse de forma sostenible es una de las principales maneras de conseguir un futuro neutro en CO<sub>2</sub>. Para contribuir a cuidar del medioambiente y sumarnos activamente al cambio, promovemos el uso de los vehículos eléctricos de las marcas del Grupo Volkswagen con diferentes iniciativas. Un compromiso con el entorno que pasa no solo por la electromovilidad sino por muchas otras acciones, llevadas a cabo en el marco de Positive (programa que creamos en 2020, el primer año en el que contamos con un plan específico de RSC, para impulsar el cambio y generar un impacto positivo en las personas, la sociedad y el medio ambiente). Las principales actuaciones de Positive este año vienen desarrolladas a lo largo de este documento.

En definitiva, hemos logrado construir un modelo de negocio responsable y sólido que, a la vez, es capaz de evolucionar y transformarse continuamente. Una fortaleza especialmente relevante en un escenario como el actual, marcado por los cambios en el mercado y en las preferencias del consumidor.



3

Gestión  
de aspectos  
no financieros

# Gestión de aspectos no financieros

## Política de Gestión de Riesgos

Por nuestra actividad, basada en el alquiler de vehículos a clientes finales (personas jurídicas y físicas), la gestión del riesgo es un pilar fundamental para nuestra compañía. Los Managing Directors, junto con los miembros del Comité de Créditos, son los responsables de marcar la Política de Gestión de Riesgos de la empresa, siendo el área de Riesgos la que se ocupa de la coordinación y gestión.

El sistema de control de riesgos se fundamenta en dos áreas:

1. Áreas operativas con cultura de riesgos común, compartida y extendida por la empresa, así como utilización de criterios prudentes basados en nuestra experiencia.
2. Área de Riesgos especializada en la gestión y seguimiento de los mismos.

Los elementos fundamentales que utilizamos en el control y seguimiento de riesgos son:

1. Normas, procedimientos y comités que aseguren que el modelo de gestión de riesgos se integra en la toma de decisión y en el día a día del negocio.
2. Herramientas de valoración y cuantificación de riesgos: rating, scoring, etc.
3. Informes de riesgos con seguimientos mensuales.

## Riesgo operacional

Como empresa hacemos un seguimiento continuado y análisis de los posibles riesgos operacionales que podemos tener en nuestras distintas áreas. Tenemos creada una base de datos con el seguimiento de las pérdidas operacionales ocurridas.

En el seguimiento del riesgo operacional hacemos una revisión anual con todas las áreas, actualizando y revisando los posibles riesgos operacionales, y llevamos a cabo controles mensuales de los riesgos operacionales incurridos.

## Riesgos no financieros

1. **Gestión de personal.** Teniendo en cuenta los cambios acontecidos recientemente, buscamos alternativas digitales para poder mantener una cultura organizacional viva que motive a los empleados y permita que se sientan cómodos con las situaciones cambiantes que estamos viviendo.
2. **Formación.** Se busca una actualización permanente del equipo mediante formación en herramientas tecnológicas para que pueda desarrollar las funciones necesarias para nuestro modelo de negocio.
3. **Ambientales y sociales.** Como empresa estamos expuestos a cierto nivel de riesgo ambiental y social a través de nuestros clientes / destinatarios de alquiler. Por eso, controlamos y gestionamos los activos destinados al alquiler (multas, sanciones...), no incurriendo en malas prácticas ambientales y sociales, así como cumpliendo las normas pertinentes. Además, debido a que se tratan de riesgos dinámicos se evalúan de manera continuada para prever los cambios que se puedan producir.

Con el fin de reducir nuestra exposición al riesgo derivado de los riesgos ambientales y sociales de nuestros clientes, nos aseguramos de que la sostenibilidad financiera y operativa de nuestros clientes/ destinatarios de alquiler no se vea menoscabada por impactos adversos sobre el medio ambiente y las comunidades vecinas. Como empresa tenemos que entender claramente los posibles riesgos ambientales y sociales y las consecuencias para las operaciones de un cliente/ destinatario de alquiler antes de vincularnos con él a través de un alquiler.

A scenic view of a volcanic crater at sunset. The sky is a mix of blue, purple, and orange. The crater walls are dark and rocky, with a vibrant blue lake in the center. The foreground shows some green and reddish vegetation.

4

—  
Cuestiones  
medioambientales

# Cuestiones medioambientales

Debido a que nuestra actividad principal es la prestación de servicios, el desarrollo del negocio no tiene un impacto significativo y directo en el medioambiente. Por ello, no existe una política específica de gestión medioambiental.

A pesar de ello, nuestras operaciones globales se rigen por leyes relativas a la protección del medioambiente (“Leyes Medioambientales”) y la seguridad y salud del trabajador (“Leyes sobre Seguridad Laboral”), con procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

Durante el ejercicio 2021, hemos adoptado las medidas oportunas en relación a la protección y mejora del medioambiente y la minimización, en su caso, del impacto medioambiental, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Durante el ejercicio no hemos considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y cargas de carácter medioambiental, al no existir contingencias relacionadas con su protección y mejora.

Además, mantenemos un principio de precaución encaminado a reducir el impacto medioambiental subsidiario, con diversas medidas que han sido desarrolladas en cada uno de los bloques de este informe. Actualmente en Volkswagen Renting, no tenemos implantado un sistema formalizado de gestión ambiental.

## Positive, nuestro programa de RSC

En la compañía llevamos a cabo una gestión responsable de nuestra actividad, guiando nuestros procesos internos y estrategia bajo los principios de integridad y responsabilidad.

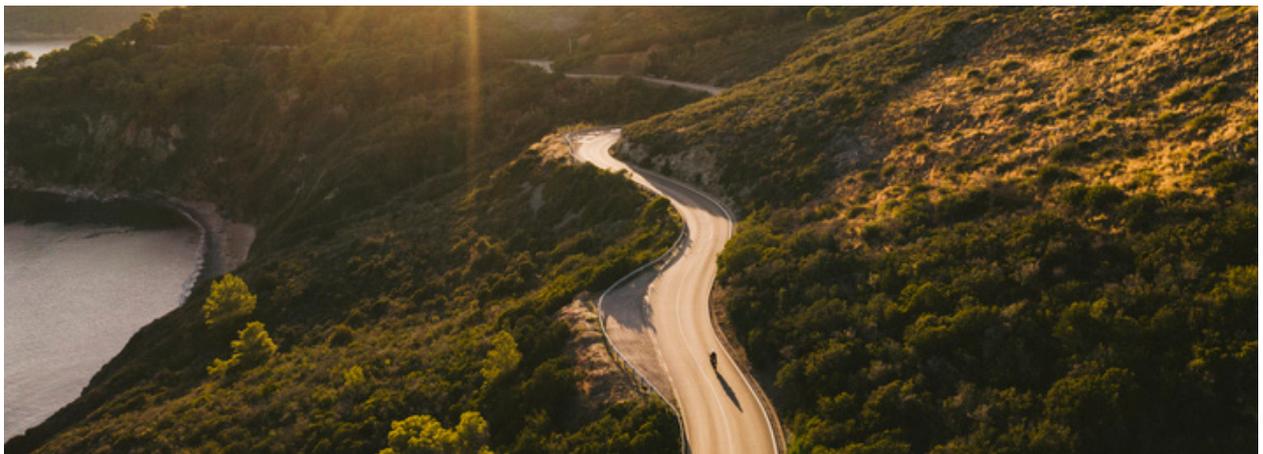
En este sentido, en 2020 pusimos en marcha Positive, nuestro proyecto de RSC, y creamos una comisión formada por la Dirección de la compañía, Recursos Humanos y el Comité de Empresa para trabajar en los pilares de actuación y las medidas a llevar a cabo en cada uno de ellos.

Con este proyecto, nos comprometemos a que nuestra actividad favorezca el cuidado de la sociedad y nuestras actuaciones tengan un impacto positivo en el entorno, estando totalmente alineados con nuestros principales stakeholders: empleados, clientes, proveedores, empresas del Grupo VW y Headquarters.

Los objetivos que buscamos con las acciones realizadas en cada uno de los pilares son los siguientes:

- 1. Moving you:** mejorar la salud y el bienestar de nuestros empleados, incrementar su participación en grupos de interés, aumentar su aprendizaje y mejorar la comunicación con ellos.
- 2. Moving around:** aumentar el sentimiento de satisfacción de nuestros empleados, a través de iniciativas que de forma divertida les hagan salir de su zona de confort y les ayuden a superar desafíos personales.
- 3. Moving forward:** incrementar el sentimiento de realización personal, conservar los recursos naturales que tenemos a nuestro alcance y contribuir a la realización de nuevos productos y servicios siendo responsables.

Englobada en el proyecto de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, con Positive también realizamos formación voluntaria en materia de economía circular para nuestros empleados, con el objetivo de concienciarles sobre la importancia de una actuación responsable con la sociedad y los recursos naturales. La iniciativa formativa ha obtenido una alta valoración, de 9 sobre 10, por parte de nuestros empleados.



## Reducción de consumo de materiales y eficiencia

Con Positive también fomentamos acciones que nos permiten reducir la generación de residuos.

En este sentido, llevamos a cabo acciones como:

- La Política de Mesas Limpias, que hemos implantado en la compañía para:
  - Preservar la seguridad de la información y proteger los equipos móviles e informáticos.
  - Realizar un correcto uso de los ordenadores de mesa y de los dispositivos móviles y portátiles utilizados por nuestros empleados en el lugar de trabajo.
  - Incrementar la concienciación en el cumplimiento de la Política de Mesas Limpias, generando un ambiente de trabajo ordenado y confortable.
  - Regular el procedimiento y las medidas que ponemos en práctica para asegurar el cumplimiento de las mismas.

Con esta acción y para fomentar la digitalización, hemos eliminado un total de 44 armarios de almacenamiento de archivos en las oficinas que han sido sorteados entre los empleados inscritos.

- La promoción del reciclaje con la colocación de cartelería informativa en comedor y salas de descanso para una gestión eficiente de los residuos.
- La separación especial de residuos de componentes informáticos, cableado, baterías, pilas, tóner y traslado a puntos limpios para su adecuado tratamiento.

## Consumo energético

Durante el ejercicio 2021, los principales consumos que hemos tenido en nuestra sede de Avenida de Bruselas 34 (Alcobendas), donde mayoritariamente desarrollamos nuestra actividad, han sido:

- Por electricidad: 710.655 kWh
- Por agua: 1.450 m<sup>3</sup> anuales

Hemos implantado medidas activas de eficiencia con el objetivo de reducir al máximo los consumos, tales como la gestión del alumbrado en función de los horarios del personal, el apagado de luces en el edificio y la maximización del uso de luz natural. Actualmente nuestra entidad no consume energía procedente de fuentes renovables.

## Contaminación

Además de la labor de concienciación con todas las partes involucradas en los procesos que gestionamos en la compañía para el desarrollo de nuestra actividad, hemos llevado a cabo varias medidas adicionales para reducir nuestro impacto medioambiental.

Entre ellas se encuentra la reducción de viajes de nuestros empleados, que hemos podido minimizar y mejorar la eficiencia, especialmente por la situación sobrevenida de la pandemia, gracias a herramientas colaborativas como Skype Business.

Por otro lado, gracias a la implantación del nuevo Acuerdo de Teletrabajo, hemos reducido significativamente los desplazamientos de nuestros empleados al lugar de trabajo.

Para contribuir a cuidar del medioambiente y sumarnos activamente al cambio, promovemos los vehículos eléctricos de las marcas del Grupo Volkswagen con diferentes soluciones de movilidad ecológicas y eficientes, en concreto mediante:

- Puesta a disposición de los empleados, en régimen de alquiler a corto plazo, del modelo Volkswagen ID.3, con una cuota reducida gracias a la subvención de la compañía.
- Iniciativas de promoción en redes sociales y otros concursos internos para el uso de vehículos sin emisiones CO<sub>2</sub>.
- Instalación, en la sede central de la compañía, de diversos cargadores para el uso de nuestros empleados de este tipo de energía en la flota interna.

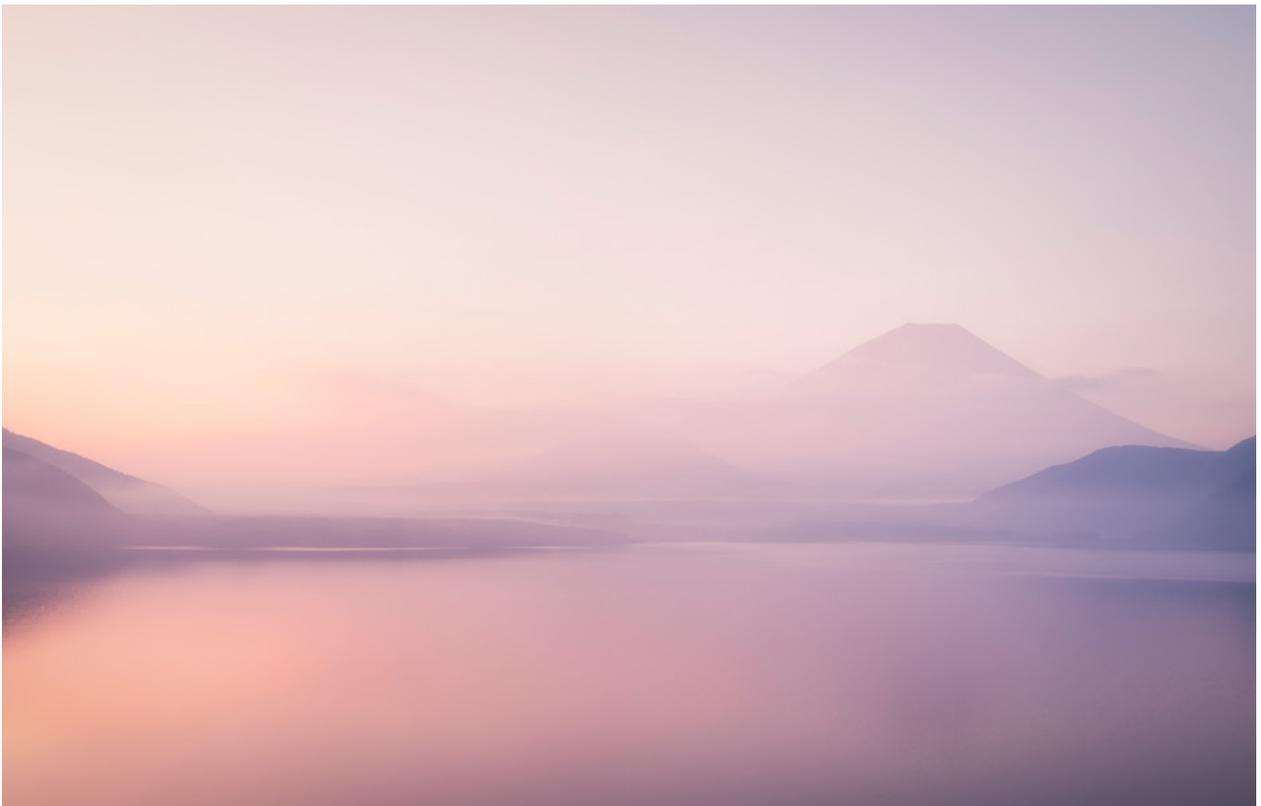


## Cambio climático

Realizamos, de forma continuada durante el año, acciones de sensibilización sobre el cambio climático y manuales de actuación para reducir el impacto medioambiental. Entre las medidas desarrolladas, publicamos, en nuestras redes sociales y en nuestra newsletter corporativa, contenidos sobre la “Hora del Planeta” para fomentar la reducción de consumo eléctrico, así como un manual sobre el teletrabajo sostenible con medidas para la reducción del consumo.

Las emisiones de nuestra compañía derivadas del consumo de electricidad en 2021 han ascendido a 177,7 t CO<sub>2</sub>. En 2021, no disponíamos de metas definidas en relación con la reducción de emisiones de GEI.

Nuestros líderes son una palanca para fomentar acciones e iniciativas de sensibilización sobre el cambio climático. Por ello, contamos con un programa a través del cual promovemos que sean un *role model* y contribuyan a la transformación y al impulso de una nueva cultura organizativa. Uno de los valores en el que están trabajando con los equipos es “ser responsables con la sociedad y el medioambiente”. En este sentido, se han impulsado acciones como “Climate Action Team”, en la que se organizaron reuniones para proponer soluciones a favor del medioambiente y trabajar en medidas como el reciclaje de tapones y cápsulas de café.



**5**

# **Cuestiones sociales y relativas al personal**





## Cuestiones sociales y relativas al personal

Nuestro equipo de RRHH y Organización trabaja para liderar la nueva mentalidad de transformación de la compañía. A través de una gestión de personas centrada en el empleado, fomentamos iniciativas que fomenten un excelente ambiente de trabajo y aseguren el crecimiento futuro del negocio.

Para ello, definimos diferentes programas que contribuyen a promover el desarrollo profesional, fortaleciendo el talento interno y posicionándonos como un empleador atractivo y preparado para afrontar los desafíos del entorno cambiante.

En concreto, las líneas estratégicas de actuación en el ámbito de la gestión de personas son las siguientes:

- Cultura y Engagement
- Employer Branding
- Leadership & Development
- Digital Mindset
- Improving VWFS

Apostamos claramente por el bienestar y satisfacción de los empleados, tal y como queda recogido en nuestro programa Work&Life. Este programa está diseñado no solo para mejorar nuestro día a día a través de proyectos con los que seguimos creciendo juntos profesionalmente, sino que también pone en valor nuestra cultura organizativa y el orgullo de pertenencia a nuestra compañía, así como el bienestar del equipo.

Nuestra propuesta de valor gira en torno a nuestra premisa #TuFuturoNosMueve; y la convertimos en realidad siendo una empresa dinámica que se transforma a través del talento, la tecnología y la eficiencia. Nuestro objetivo es

seguir trabajando para liderar los servicios de movilidad en la era digital. Y gracias a la energía y contribución de nuestros empleados, cada día estamos más cerca de conseguirlo. Por eso, reconocemos su esfuerzo y les apoyamos para que sigan alcanzando sus metas profesionales, con grandes beneficios y un excelente entorno de trabajo.

Durante este año, han cobrado especial importancia los siguientes proyectos estratégicos:

- **Cars Madrid:** inauguración del centro de medicina avanzada en nuestras oficinas de Madrid para los empleados del Grupo Volkswagen. Employer Branding
- **Move On Iberia:** programa de movilidad interna para que los empleados puedan desarrollar su carrera profesional en otras organizaciones del Grupo Volkswagen en España.
- **Great Place to Work:** 3ª mejor empresa de nuestro sector en España y 20ª mejor empresa de Europa.

## Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es el principal proceso que tenemos para valorar y reconocer el buen trabajo y esfuerzo realizado por nuestros empleados. Consiste en la valoración integral del grado de contribución del empleado, a través de un sistema objetivo y homogéneo en toda la organización, que se caracteriza por la valoración sistemática del nivel competencial del colaborador a fin de determinar el plan de desarrollo que asegure su crecimiento profesional.

Este proceso tiene los siguientes objetivos:

- Orientar el desempeño de los colaboradores hacia las acciones clave por su impacto en los resultados de la organización.
- Fomentar la comunicación y coaching continuo entre responsable y colaboradores, generando retroalimentación y planes de acción individualizados.
- Apoyar el desarrollo de los colaboradores en el largo plazo e identificar talento interno.
- Detectar necesidades formativas y definir acciones de desarrollo para cada colaborador.
- Generar un clima favorable.
- Que el empleado asuma un rol activo en la gestión de su propia contribución y desarrollo.
- Servir como base para el asesoramiento y desarrollo individual, a través de la motivación y de la formación.

## Beneficios para nuestros empleados

Recompensamos el esfuerzo y el compromiso con beneficios exclusivos como:

- Inversión en desarrollo a través de 600 actividades formativas (*soft y hard skills*) según sus necesidades.
- Impulso de su futuro dentro de la compañía. El 88% del Comité Ejecutivo ha sido promocionado internamente y, en el último año, hemos promocionado a más de 40 personas para que sigan creciendo.
- Descuentos exclusivos en Renting.
- Precios más económicos en el servicio Rent-a-Car.
- Financiación de vehículos con condiciones especiales para nuestra plantilla y sus familiares.
- Parking en las oficinas de Alcobendas para los empleados que no disfrutaban del plan flexible de transporte.
- Centro médico CARS en nuestras oficinas con reconocimientos médicos anuales y campañas de salud.
- Subvención de parte de la cobertura médica privada.
- Tarjeta de ticket restaurant para el abono de las comidas.
- Seguro de vida desde la incorporación.
- Beneficios para solicitar un préstamo, sin gastos ni comisiones a través de VW Bank.
- Beneficios fiscales gracias a nuestro Plan de retribución flexible.

## Diversidad, Igualdad y accesibilidad

En la política de selección se realiza la redacción de ofertas con lenguaje neutro e inclusivo. Asimismo, incluimos en las ofertas un texto en el que queda reflejado nuestro compromiso con la diversidad e igualdad de oportunidades. Nuestro proceso de selección se basa en un modelo de *recruitment* competencial; no obstante, en pro de favorecer la diversidad, en igualdad de condiciones priorizamos el género con menor representación en las áreas y así lograr equidad.

La cláusula adicional octava de nuestro Convenio Colectivo vigente hace especial mención al Plan de Igualdad de oportunidades entre el hombre y la mujer.

La evolución de la sociedad y de sus valores propicia el desarrollo del derecho a la igualdad consagrado en la Constitución Española y en diversos textos internacionales, especialmente en la Unión Europea. El derecho a la igualdad se plasma, fundamentalmente, en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, y en ella se fomentan los planes de igualdad y otras medidas dirigidas a desarrollar este derecho constitucional.

En el contexto del Grupo Volkswagen, la eliminación de la discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades constituyen uno de nuestros pilares y exigencias generales de conducta. Así, el Código de Conducta del Grupo Volkswagen (Code of Conduct), de mayo de 2021, refleja este compromiso en dos apartados del mismo que, literalmente, dicen:

**Responsabilidad respecto a los derechos sociales y principios.** *Respetamos los derechos humanos reconocidos internacionalmente y apoyamos su cumplimiento.*

### **Igualdad de oportunidades y respeto mutuo.**

*Garantizamos la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato, con independencia del origen étnico, color de la piel, sexo, minusvalía, ideología, religión, nacionalidad, orientación sexual, origen social o tendencia política, ya que se basa en los principios democráticos y la tolerancia hacia quienes piensan diferente.*

*Nuestros empleados se seleccionan, contratan y promocionan, básicamente, en base a su cualificación y capacidades.*

*Todos nuestros empleados están obligados a evitar cualquier tipo de discriminación (por ejemplo, mediante perjuicio, acoso, mobbing) y a facilitar un trato respetuoso y de colaboración.*

*El conjunto de normas y acuerdos mencionados constituye por sí mismo una parte fundamental del presente Plan de Igualdad que responde a los requerimientos legales en vigor.*

Concretamente, y a tenor de lo expuesto y de lo indicado en la Ley Orgánica 3/2007, las partes firmantes de este documento declaran la vigencia de los compromisos con tenidos en el Código de Conducta del Grupo Volkswagen y, de manera concreta y particular, en materia de:

- **Acceso al empleo.** La contratación, ya sea de hombres o mujeres, seguirá un único proceso de selección, desarrollándose sin diferenciación alguna por razón de sexo, tanto en el procedimiento como en la publicidad de las vacantes.
- **Formación, promoción, clasificación profesional y compensación.** Las carreras profesionales y el desarrollo de los empleados de la empresa no se verán afectados por razón de género y estarán basadas en sus respectivas competencias, en el desempeño profesional y, en todo caso, seguirán criterios objetivos.
- **Condiciones de trabajo.** La situación de embarazo y lactancia de la mujer trabajadora es objeto de especial protección y seguimiento en materia de seguridad y salud. El disfrute de derechos vinculados a estas situaciones por parte de hombres y mujeres no tendrá incidencia negativa en el desarrollo de su promoción y carrera profesionales, ni en cualquier otro aspecto de su vida laboral.
- **Ordenación del tiempo de trabajo.** Se refrendan los acuerdos y previsiones convencionales sobre acumulación del tiempo de lactancia y se pondrá especial atención en implementar medidas que faciliten la conciliación de la vida profesional y personal de la mujer trabajadora.
- **Violencia de género.** La empresa promoverá e impulsará la implementación de medidas laborales orientadas a las mujeres víctimas de violencia de género.

En coherencia con todo lo anterior, se establecen los siguientes planes de acción, para su ejecución durante la vigencia del presente Convenio:

1. **Balance de situación.** Se realizará un balance de situación actualizado que permita verificar la eficacia de las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
2. Se realizará una actualización, en su caso, de los objetivos sobre las políticas de igualdad practicadas hasta la fecha, en función de los resultados que arroje el mencionado balance.
3. Se promoverán de común acuerdo con la representación de los trabajadores, para el presente y futuros Convenios de la compañía, dentro del marco de la Estrategia 2018, medidas de organización del tiempo de trabajo y de prestación de servicios que favorezcan la conciliación de la vida laboral y personal.
4. En coherencia con la política de diálogo social practicada hasta la fecha, se fijarán mecanismos de participación de los representantes de los trabajadores e incluso de los propios empleados para alcanzar los objetivos establecidos en el presente Plan de Igualdad. Actualmente se está trabajando junto a la representación de los trabajadores en el Plan de Igualdad.

Por otra parte, trabajamos con diversas fundaciones que fomentan la inclusión de personal con discapacidad en el mercado laboral. Englobadas en el proyecto Positive, hemos desarrollado distintas iniciativas durante este 2021, como: colaboración con Fundación Rubricatus a través de “comida a la oficina”, “limpieza de vehículos”, “decoración de navidad”, colaboración con Fundación Juan XXIII con catering en las oficinas, colaboración con Fundación A la Par con el uso de sus instalaciones para sesiones con los equipos, “Proyecto Campvs” en el que realizamos Master Classes y programas de mentoring.

Además, hemos firmado un acuerdo de colaboración con Fundación A La Par y Fundación Rubricatus realizando una aportación para la promoción de la formación y el empleo de las personas con discapacidad intelectual.

### Convenio Colectivo de Empresa

Actualmente, aplicamos en la compañía el VIII Convenio colectivo de la empresa Volkswagen Finance, S.A. (código de Convenio: 90009762011995), que fue suscrito con fecha 13 de diciembre de 2017 y cuya vigencia se prorrogó durante 2021 para mantener la cobertura a los trabajadores, mientras se negocia la renovación del Convenio que está previsto firmarse en 2022 con efectos retroactivos de enero 2021.

El porcentaje de empleados incluidos bajo el Convenio Colectivo de la plantilla de VW Renting es de 75,73%.

### Jornada y horario de trabajo

La jornada anual para cualquier trabajador afectado por nuestro Convenio, y con independencia de su categoría profesional, es de 1.720 horas, distribuidas en 216 días para todos los años de vigencia del Convenio.

Se fomenta la flexibilidad horaria de entrada de 8:00h a 9.30h de lunes a viernes, siendo los horarios establecidos de salida los calculados cada año con el fin de ajustar los minutos para cumplir con el número de horas de la jornada anual y que se reflejan en el calendario laboral anual.

### Teletrabajo

El actual Acuerdo de Teletrabajo, y que tiene una vigencia de un año desde su entrada en vigor el pasado 15 de noviembre 2021, resulta de aplicación a cualquier persona trabajadora de la empresa que voluntariamente decida teletrabajar, siempre y cuando las propias características del puesto de trabajo desarrollado permitan el teletrabajo.

La compañía, junto con la Representación Social, acuerdan un modelo de teletrabajo que permite a las personas trabajadoras dentro del ámbito de aplicación del presente Acuerdo teletrabajar de forma parcial en atención al siguiente régimen:

1. Posibilidad de que las personas trabajadoras puedan teletrabajar dos días a la semana.
2. Con carácter excepcional y siempre con la autorización expresa del superior jerárquico, se podrá teletrabajar hasta dos días a la semana adicionales.

## Medidas conciliadoras establecidas en el Convenio, adicionales a las establecidas por el Estatuto de los Trabajadores

- Las parejas de hecho podrán disfrutar de los mismos beneficios que los matrimonios, inscribiéndose en el Registro de Parejas de hecho o con el certificado del Padrón Municipal.
- La persona trabajadora tendrá libre el día de la ceremonia por matrimonio de ascendientes, colaterales y descendientes hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad.
- La persona trabajadora tendrá 2 días libres para cuidar de sus familiares de hasta 2º grado de consanguinidad, en caso de enfermedad grave o dependencia certificada.
- La persona trabajadora podrá utilizar los días de permiso por hospitalización de familiares en periodos mínimos de 4 horas.
- En caso de incapacidad temporal por enfermedad común o accidente de trabajo, la Empresa complementará el salario al 100% la prestación económica.
- La Empresa concede un permiso retribuido personal sin justificación de hasta 16 horas anuales (16 horas para empleados con jornada completa) con una distribución máxima de 4h/día.
- A partir de los 4 años de antigüedad la persona trabajadora podrá solicitar una licencia sin sueldo por plazo no inferior a un mes, ni superior a cuatro meses.
- Se establece un permiso general sin sueldo de hasta 10 días laborables al año, siendo la concesión automática si la causa que lo origina es personal o familiar de carácter grave y urgente.

En la compañía no disponemos de una política de desconexión laboral. Aun así, el nuevo contexto de teletrabajo ha provocado un sobre exceso de reuniones en los equipos, aumentando así el estrés y cansancio por la pérdida de tiempo y eficacia de estas.

En este sentido, creamos una acción integral y transversal en todas las áreas de nuestra compañía que ofrece un pack de tratamiento personalizado a cada empleado con herramientas clave para la gestión de reuniones (decálogo de reuniones eficaces, stickers digitales, tips de desconexión digital, formaciones ad-hoc, etc.), según su perfil y necesidades individuales. El objetivo por tanto es el de favorecer un uso razonable de las reuniones y conseguir así ser más efectivos en el día a día. Gracias a la medición realizada a través de dos encuestas (a inicio y cierre) pudimos evaluar el impacto real de la acción y la evolución personal de los empleados.



## Relaciones sociales

En nuestra compañía existe una Representación Legal de los Trabajadores, que está formada por un Comité de Empresa en Madrid (oficinas de Alcobendas) y un Comité de Empresa en Barcelona (oficinas de El Prat).

También hay establecidas diferentes comisiones paritarias para tratar las cuestiones que afectan a las personas trabajadoras de la compañía, donde también se establecen reuniones periódicas para su seguimiento.

Estas comisiones de trabajo tratan los siguientes temas:

- Prevención de Riesgos Laborales y Salud
- Igualdad
- Formación/Selección/Promoción
- Teletrabajo y Desconexión Digital
- RSC (Proyecto Positive)
- Comunicación
- Interpretación del Convenio
- Análisis y valoración de categorías profesionales y promociones
- Préstamos

## Desarrollo y formación

Con nuestro plan de formación, promovemos que nuestros empleados puedan estar siempre al día y, al mismo tiempo, puedan continuar desarrollándose, adquiriendo nuevas habilidades y preparándose para asumir nuevos retos. Contamos con formación en varios aspectos:

- Formación normativa, que permite estar al día de todas las regulaciones y procesos y poder trabajar con el conocimiento clave oportuno.
- Formación específica, para desarrollar nuevas habilidades clave para el desempeño del puesto actual.
- Formación en idiomas, para seguir mejorando en el dominio de otras lenguas.
- Formación en habilidades *hard*, como estudios financieros o gestión de procesos.
- Formación en ofimática y otras herramientas de IT, para poder sacar más rendimiento a las herramientas disponibles.
- Formación en habilidades *soft*, que permite desarrollar habilidades como la gestión de conflictos, el liderazgo, la negociación, la comunicación, el asertividad y la gestión del tiempo.

Adicionalmente, desarrollamos un plan formativo que abarca las necesidades más relevantes identificadas en

ese momento para la organización y la plantilla. Este plan cuenta con siete bloques formativos y distintas sesiones que hemos desarrollado a través de metodología online para salvaguardar la seguridad y salud de nuestros empleados y permitir su desarrollo. Los bloques formativos que hemos realizado en 2021 han tratado de: inteligencia emocional y resiliencia, *new ways of working*, análisis y toma de decisiones, asertividad y presentaciones exitosas, design thinking & agile, *collaborative tools* y *office virtual learning*.

Durante 2021 hemos seguido fomentando el modelo de formación en idiomas, con un campus virtual multilingüe totalmente fiable, flexible, eficaz y 100% digital. Este campus virtual contiene más de 5.600 formativos que suponen un contenido ilimitado al que todos los alumnos han podido acceder en el momento y lugar que desearan. Asimismo, los alumnos han podido personalizar su aprendizaje más allá del idioma y el nivel, configurando intereses, de ámbito laboral o de negocio. Tanto con sesiones one to one y clases virtuales.

También contamos con un programa de formación y desarrollo para los líderes de la organización, “Leadership in Transformation”, en el que buscamos trasladar al equipo directivo todas las competencias y habilidades que se requieren en la compañía para desempeñar su rol en la actualidad y prepararlos para el futuro. En este sentido, les damos soporte para que sean *role models* y trabajen en la dirección correcta con los equipos. Todo ello con el objetivo de que impulsen la transformación apoyados en los 7 Essentials del Grupo VW, los valores que constituyen nuestra cultura corporativa común: ser responsables con la sociedad y el medio ambiente, motivar a moverse y descubrir nuevas formas de trabajar, ser honestos y hablar cuando algo no está bien, apostar por la diversidad y conocer nuevas experiencias y soluciones, estar orgullosos del trabajo que realizamos, trabajar juntos y mantener la palabra y compromisos adquiridos.

Contamos con planes de desarrollo de talento para los empleados que están en programas de promoción profesional, con distintas acciones encaminadas a trabajar en sus áreas de mejora y potenciar sus fortalezas (formación específica, coaching, guías didácticas, sesiones de autorreflexión, participación en proyectos estratégicos de la compañía, etc.). Realizamos un acompañamiento de estos profesionales sobre los desafíos y las oportunidades a las que se están enfrentando y fomentamos el auto-descubrimiento de distintas ideas que ayudan a alcanzar los objetivos de desarrollo.

En materia de formación, incluimos dos programas para que los empleados puedan continuar su formación y potenciar su desarrollo. Uno de ellos es “Ayuda estudios”, en el desde la empresa realizamos una subvención de los estudios relacionados con su puesto de trabajo o actividad.

Y el segundo es “Formación a través de retribución flexible”, con la que el empleado puede destinar una parte de su retribución a la contratación de cursos para obtener una mayor capacitación y formación, que repercutirá en su carrera profesional, con las mejores ventajas fiscales.

Horas de formación de los empleados en 2021		
Mandos Intermedios	Administrativos / Oficiales / Técnicos	Directores y Gerentes
2.375	10.001	909
<b>TOTAL 13.285</b>		

## Seguridad y salud

Volkswagen Renting está integrada en el Health, Safety and Emergencies (HSE), el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Volkswagen en España, que realiza las siguientes actividades preventivas de asesoramiento y apoyo:

### 1. Prevención de Riesgos Laborales.

Alcanza todas las especialidades preventivas reguladas en el Real Decreto 39/1997 de Servicios de Prevención (Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada), concretadas en las siguientes actividades: implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los factores de riesgo, planificación de la actividad preventiva, investigación de accidentes, realización de inspecciones periódicas de las condiciones de trabajo, información sobre riesgos en los puestos de trabajo, formación a los trabajadores, información en la adopción de medidas de emergencia, y medidas de actuación en emergencia, incluidos los planes de Autoprotección.

### 2. Medicina del Trabajo y Medicina Asistencial.

Incluye la realización de las siguientes actividades preventivas:

- a Vigilancia de la salud de las personas trabajadoras en relación con los riesgos derivados del trabajo.
- b Revisiones anuales para toda la plantilla y gratuitos. El artículo 55 del Convenio Colectivo también hace referencia a este punto: “La empresa dispondrá los medios oportunos para que, con cargo a la misma, todos los trabajadores puedan someterse a un reconocimiento médico anual consistente en la realización de las pruebas siguientes en garantía de la salud de los mismos: i) Análisis clínicos y electrocardiogramas, ii) Revisión ginecológica y prostática para mayores de cuarenta y cincuenta años, respectivamente”.

- c Asistencia sanitaria básica y gratuita en cualquiera de los Servicios Médicos gestionados por HSE (por ejemplo, CARS MADRID en las oficinas de Avenida de Bruselas 34, Alcobendas).
- d Campañas de Salud.

### 3. Servicios de Salud Avanzados.

Siempre que sean derivados del Servicio Médico HSE, las personas trabajadoras tendrán acceso a algunos servicios de salud avanzados con carácter gratuito como: especialidades médicas en Traumatología, Psicología, Fisioterapia, entre otros.

En 2021 no se produjeron accidentes con baja ni enfermedades profesionales, por lo que tampoco se produjeron horas de absentismo debido a accidentes de trabajo.



## Situación Covid-19

Desde la compañía hemos apostado por salvaguardar la seguridad y salud de nuestros empleados y fomentamos el teletrabajo al 100% en el momento más crítico de la pandemia, durante el año 2020 y 2021.

En octubre de 2021, después de los datos más esperanzadores de la Covid-19, valoramos la vuelta al trabajo presencial al 50% de la plantilla.

Debido al aumento de casos en diciembre y enero, optamos por volver a la medida de teletrabajo al 100% para aquellos puestos que lo permitían, esperando a una mejora de la situación nacional y autonómica.

Desde la compañía, junto al equipo de HSE, estamos haciendo un seguimiento exhaustivo de los casos positivos que se pueden dar en nuestra plantilla, analizando los posibles contactos estrechos y realizando las pruebas de antígenos y PCR necesarias para evitar más contagios.

Tenemos protocolos muy concretos para afrontar cada ola, a través de nuestro Comité de Crisis. También nos coordinamos con nuestro HQ en Alemania donde tenemos datos de evoluciones a nivel mundial para saber cómo actuar.

## Información sobre el desglose de empleados:

### Empleados

Empleados por sexo	
Hombres	Mujeres
195	181
<b>TOTAL 376</b>	

Empleados por edad			
►60 años	46-59 años	31-45 años	hasta 30 años
21-	139	184	32
<b>TOTAL 376</b>			

Empleados por categoría profesional		
Administrativos / Oficiales / Técnicos	Mandos intermedios	Directores y Gerentes
285	65	26
<b>TOTAL 376</b>		

Empleados por país	
	Administrativos / Oficiales / Técnicos
	376

\*Del total, 4 empleados con discapacidad igual o superior al 33%.

## Por tipo de contrato (promedio anual)

### Género

Contrato indefinido	
Hombres	Mujeres
182	163
Contrato temporal	
Hombres	Mujeres
13	18
Tiempo parcial	
Hombres	Mujeres
6	21
<b>TOTAL 376</b>	

### Edad

Contrato indefinido			
►60 años	46-59 años	31-45 años	hasta 30 años
14	139	171	21
Contrato temporal			
►60 años	46-59 años	31-45 años	hasta 30 años
7	0	13	11
Tiempo parcial			
►60 años	46-59 años	31-45 años	hasta 30 años
8	6	9	4
<b>TOTAL 376</b>			

## Por tipo de contrato (promedio anual)

### Categoría profesional

Contrato indefinido		
Mandos Intermedios	Administrativos / Oficiales / Técnicos	Directores y Gerentes
60	260	25
Contrato temporal		
Mandos Intermedios	Administrativos / Oficiales / Técnicos	Directores y Gerentes
5	25	1
Tiempo parcial		
Mandos Intermedios	Administrativos / Oficiales / Técnicos	Directores y Gerentes
4	22	1
<b>TOTAL 376</b>		

### Número de despidos

Género			
Hombres	Mujeres		
5	2		
Edad			
►60 años	31-45 años	46-59 años	hasta 30 años
-	2	5	-
Categoría profesional			
Mandos Intermedios	Administrativos / Oficiales / Técnicos	Directores y Gerentes	
2	5	-	
<b>TOTAL 7</b>			

Los Consejeros de la Sociedad Volkswagen Renting, S.A. no perciben una remuneración por su función de consejeros.

A woman with short dark hair, wearing a bright yellow sweater, is shown in profile from the chest up. She is smiling and looking towards the left. The background is a soft-focus landscape at sunset or sunrise, with a warm orange and yellow glow. Her arms are crossed.

6

**Respeto de los  
derechos humanos**

# Respeto de los derechos humanos

## Cumplimiento de los derechos humanos

Tal y como se desprende del Código de Conducta del Grupo Volkswagen, en Volkswagen Renting asumimos como valor fundamental de nuestra actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribimos en su totalidad, entre otros, los siguientes acuerdos:

1. Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU (1948).
  2. Convenio Europeo de Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades (1950).
  3. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).
  4. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966).
  5. Declaración tripartita de principios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) sobre Empresas Multinacionales y Política Social (1977).
  6. Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Básicos en el Trabajo (1998), principalmente con los temas siguientes: prohibición del trabajo infantil, abolición del trabajo forzado, prohibición de discriminación, libertad de asociación y derecho a las negociaciones colectivas.
  7. Directrices de la OCDE para empresas multinacionales (2000).
- Garantía de la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato, con independencia del origen étnico, color de la piel, sexo, minusvalía, ideología, religión, nacionalidad, orientación sexual, origen social o tendencia política, ya que se basa en los principios democráticos y la tolerancia hacia quienes piensan diferente.
  - Garantía de que la selección, contratación y promoción de los empleados se realiza en base a su cualificación y capacidades.
  - Voluntad de propiciar que los empleados eviten cualquier tipo de discriminación (por ejemplo, mediante perjuicio o acoso laboral) y facilitar un trato respetuoso y de colaboración.
  - Promoción de una cultura de dirección y colaboración: cada mando es responsable de sus empleados y, dentro de sus tareas de dirección, prevendrán conductas inaceptables. Serán responsables de que no se incumpla ninguna norma en su ámbito de responsabilidad, si con una supervisión adecuada puede evitarse o dificultarse.

Asimismo, en el Código de Conducta del Grupo Volkswagen se recogen los siguientes compromisos:

- Reconocimiento del derecho básico de todos los empleados a constituir sindicatos y representaciones de los trabajadores.
- Promoción de la igualdad de oportunidades y respeto mutuo.

En este sentido, nos enorgullece poder decir que en el año 2021 no hemos recibido ninguna denuncia relativa a la vulneración de los derechos humanos a través del Canal de Denuncias.





7

**Lucha contra  
la corrupción  
y soborno**



# Lucha contra la corrupción y soborno

## Cultura de Compliance e Integridad

Actuar cumpliendo con los principios normativos y éticos es una parte fundamental de la cultura corporativa del Grupo Volkswagen. Por ello, en la compañía contamos con un área de Compliance, que vela por el cumplimiento, por parte los empleados y los órganos de dirección, de las normas legales, reglamentarias, voluntarias e internas existentes. En este sentido, se espera que todos los empleados:

- Actúen de manera responsable y de conformidad con las directrices internas.
- Cumplan con las leyes y convenciones nacionales e internacionales.
- Asuman la responsabilidad de su propio comportamiento.

El “Código de Conducta del Grupo Volkswagen” sirve como guía normativa de comportamiento para los empleados y órganos de dirección y, al mismo tiempo, recoge nuestros valores esenciales y nuestro compromiso con la integridad. Se divide en tres apartados básicos:

- Nuestra responsabilidad como miembros de la sociedad.
- Nuestra responsabilidad como socios comerciales.
- Nuestra responsabilidad en el lugar de trabajo.

Asimismo, la Integridad es un valor clave de nuestra cultura corporativa. Para nosotros, significa, entre otras cosas, abordar abiertamente situaciones críticas y errores y buscar soluciones de manera constructiva. Hacer lo correcto por propia convicción, con un sentimiento de responsabilidad hacia nuestra compañía, socios comerciales y como miembro de la sociedad.

La integridad también incluye la firmeza para comprometerse con los principios y fundamentos correctos, independientemente de las presiones emocionales, económicas y sociales.

Nuestra cultura de Compliance e Integridad se apoya en el programa del Grupo “Together4Integrity (T4I)”, que agrupa todas las actividades en las áreas de Compliance, Integridad, Cultura, Gestión de Riesgos y Recursos Humanos para crear una cultura corporativa en la que todos podamos trabajar con integridad y de acuerdo con las reglas. La base está formada por los cinco denominados “Principios de Ética y Cumplimiento”: *Speak-Up Environment, Risk Management, Strategy, Culture of Integrity y Responsibility*.

Las funciones de Compliance e Integridad, por lo tanto, forman una segunda línea de defensa eficiente e innovadora que minimiza los riesgos con previsión y crea transparencia y confianza. Asimismo, contribuyen al cumplimiento de las leyes, disposiciones legales, regulaciones internas (por ejemplo, prevención de la corrupción, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o el fomento de los derechos humanos) y principios éticos, y crean una cultura adecuada.

En definitiva, en el Grupo Volkswagen hemos apostado por la excelencia en Compliance e Integridad. Así, no solo cumplimos con los requisitos legales y sociales, sino que también establecemos nuestros propios estándares que van más allá de estos. A través de ejemplos de aplicación modelo, impulsamos a otras empresas y promovemos el desarrollo sostenible. Para nosotros, internamente, esto significa que la estrategia T4I sirve de anclaje para el modelo de gobierno de todo el Grupo.

### Normativa interna anticorrupción

Además del Código de Conducta, contamos con una normativa interna específica en anticorrupción y conflictos de interés, que proporciona la base fundamental para el manejo apropiado de los posibles conflictos de intereses, reales o potenciales, previniendo cualquier forma de corrupción en los negocios. Contiene disposiciones relativas a la detección, la documentación, el escalado y el manejo de conflictos de intereses y está compuesta de las siguientes normas:

Norma de evitación de conflictos de interés y corrupción y sus anexos relativos a:

- Norma de evitación de conflictos de interés y corrupción y sus anexos relativos a:
  - Criterios para la revisión de la idoneidad de regalos y aportaciones.
  - Documentación de la participación en cenas de negocio o eventos, o recepción de las aportaciones.
  - Documentación de la realización de regalos u otras aportaciones.
  - Declaración de posibles conflictos de interés.
  - Guía Anticorrupción del Grupo Volkswagen.
- Norma de manejo de cuentas propias y de terceros relacionados.
- Norma de principios reguladores de la relación con intermediarios externos.
- Norma de regalos e invitaciones de la compañía a empleados.

Todo este conjunto normativo establece y regula los procedimientos internos en esta materia para prevenir cualquier tipo de corrupción, ya sea activa o pasiva, así como posibles sobornos, y detalla tanto las obligaciones y procedimientos a seguir como las herramientas de revisión y control de autorizaciones en cada caso.

### Formación específica

Asimismo, conforme a los procedimientos implementados por el Grupo, en la entidad contamos con un plan de formación en materias de Compliance, basado en el enfoque a riesgo, conforme al cual se establecen como formación obligatoria los cursos básicos de Código de Conducta y Compliance (denominados “cursos fundamentales”). Se imparten online en una plataforma

a través de la cual los empleados deben realizar las formaciones y superar un test final de conocimientos. Además, en casos concretos impartimos también cursos de formación específicos a áreas identificadas.

Debido a la situación de pandemia, los cursos no han sido presenciales, sino que los hemos realizado exclusivamente a través de la citada plataforma online.

Asimismo, en la entidad tenemos establecidos procesos de formación, tanto de nuevos cursos como de cursos de actualización, con una periodicidad determinada para asegurar la completa formación de los empleados en esta materia.

Además, en el área específica de Compliance de la intranet se encuentran a disposición de todos los empleados todas las normas que aplican a esta materia, junto con pequeños ejemplos que, de forma sintética, recuerdan a los empleados la relevancia de la prevención de la corrupción y el soborno —son los denominados “Compliance One-pagers” a iniciativa de la Sede Central del Grupo en Alemania—.

Y, como último aspecto a destacar dentro de la labor formativa, todos los empleados tienen a su disposición el buzón de Compliance ([compliance.es@vwfs.com](mailto:compliance.es@vwfs.com)), a través del cual pueden contactar y preguntar todas aquellas dudas que les puedan surgir en relación con la normativa de Compliance, siendo su punto de contacto a disposición en todo momento.

### Procedimientos internos

Además, a nivel Grupo hemos establecido diversos procedimientos internos de Compliance respecto al establecimiento de relaciones con nuevos socios de negocio, en aras de prevenir posibles riesgos de corrupción u otros riesgos de Compliance y garantizar, de este modo, unos estándares mínimos de comportamiento de dichos socios comerciales.

A estos efectos, el Código de Conducta de socios comerciales concreta los requisitos y expectativas que tenemos en el Grupo Volkswagen en cuanto a la actitud y el comportamiento de los socios comerciales dentro de su actividad empresarial.

Estos requisitos se consideran la base para un diseño exitoso de las relaciones comerciales entre el Grupo Volkswagen y sus socios y se basan en las directrices y convenciones nacionales e internacionales y las normas y los valores internos, entre otras: en los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Carta de las Empresas para un Desarrollo Sostenido de la Cámara de Comercio Internacional, así como en las convenciones correspondientes de la Organización Internacional del Trabajo. Se complementan con la política medioambiental del Grupo Volkswagen, la Política de Calidad y la Declaración de Derechos Sociales del Grupo Volkswagen.

## Colaboraciones comerciales

En el Grupo Volkswagen apostamos por una estrecha cooperación con nuestros socios comerciales. Siendo los valores básicos de dicha colaboración la integridad, equidad, transparencia y cooperación.

En este sentido, deseamos una actuación respetable, honesta y que cumpla con las reglas en la actividad comercial cotidiana. Y, en consecuencia, eso es lo que esperamos también de nuestros socios comerciales y sus empleados: que actúen con responsabilidad y se comprometan a cumplir con los requisitos establecidos en el citado Código de Conducta, especialmente respecto a los derechos humanos, la protección laboral y de la salud, la protección medioambiental y la lucha contra la corrupción.

Por otro lado, y conforme a la regulación prevista en el ordenamiento jurídico español, en la entidad contamos con un Manual de Prevención de delitos de VWFS, aprobado en 2015 (objeto de revisión y actualización, si procede, anualmente), cuyo objetivo es verificar la suficiencia de los procedimientos y controles actualmente existentes en la compañía para la efectiva prevención y mitigación de los riesgos penales.

En concreto, dicho Manual describe nuestro Modelo de Prevención de Delitos, dividiéndose en dos partes:

1. La **Parte General**, que define la estructura del modelo de organización, supervisión, verificación, seguimiento y controles generales con los que contamos para prevenir la comisión de riesgos penales que, siendo susceptibles de generar responsabilidad penal para las personas jurídicas según el Código Penal, pueden hipotéticamente producirse debido a las actividades que realizamos.
2. La **Parte Especial**, donde se detallan cada uno de los riesgos penales identificados, distribuidos en anexos, uno por cada tipo o grupo delictivo. La lista de riesgos penales identificados en la Parte Especial del Manual no implica que se haya detectado la materialización de riesgos penales concretos, sino que, simplemente, son riesgos intrínsecos al tipo de actividades que desarrollamos y, por ello, han sido objeto de especial estudio y análisis para su debida prevención.

Entre los Controles Específicos destinados a prevenir actividades relacionadas con la corrupción en los negocios, deben destacarse los siguientes:

- International purchasing guideline (a nivel Grupo Volkswagen).
- Norma de Compras y Procedimiento para la contratación de Bienes y Servicios (a nivel local).
- Revisión contratos proveedores por área legal.
- Procedimientos internos de realización de pagos.

- Procedimiento interno de revisión y aprobación de gastos de empleados.
- Procedimiento de outsourcing para subcontratación de servicios.
- Procedimiento de aprobación de nuevos productos NPP.
- Procedimientos de incentivos a la red comercial y a concesionarios de la red oficial del Grupo Volkswagen.
- Procedimiento interno para la devolución y venta del vehículo (remarketing).
- Procedimiento interno de captación de flotas de vehículos de renting.
- Procedimientos de gestión y aprobación de facturas a través de un aplicativo al efecto.

Como parte de nuestra responsabilidad con la sociedad, hemos implementado diversas normas internas regulando los procesos de donación y sponsoring (“Granting donations & sponsorship”), en los que se detallan todos los requerimientos a seguir para que dichas donaciones y patrocinios sean conformes a la legalidad, pero también eviten encubrir algún proceso irregular.

Además, por parte del área de Compliance, iniciamos, con carácter anual en el mes de noviembre, una campaña para concienciar tanto a empleados como a socios de negocio respecto a la no aceptación de regalos por importe superior al establecido en el Grupo, y a la opción de realizar en su lugar donaciones a alguna fundación o asociación sin ánimo de lucro.

Desde el Grupo Volkswagen infundimos confianza a nuestros empleados y esperamos que éstos se guíen por valores éticos en el desarrollo de sus labores diarias, especialmente, que se comporten de forma honesta, negociando de forma justa, tanto con clientes como con socios de negocio, para cumplir con las leyes y las normas de aplicación en el Grupo Volkswagen (especialmente el Código de Conducta), así como con sus obligaciones recogidas en sus contratos de trabajo. Y esperamos que nuestros directivos y responsables actúen como un modelo a seguir.

No permitimos incumplimientos a la normativa, especialmente al Código de Conducta. Dichos incumplimientos serán, si procede, sancionados y puestos en conocimiento de las autoridades.

A estos efectos, en el Grupo Volkswagen hemos establecido una organización de Compliance para prevenir y detectar todos y cada uno de los posibles incumplimientos, así como para facilitar asesoramiento en materia de cumplimiento de la normativa local interna o externa.

Desde la entidad contamos, además, con un Sistema de Comunicación de Denuncias en el que se detallan los distintos canales a través de los que se pueden comunicar dichos incumplimientos, ya sea por parte de empleados o por parte de clientes o terceros.

Estos canales de denuncia se basan en la creación de una oficina central de investigación y el nombramiento de los Ombudspersons (abogados externos) con el objetivo de recibir y tramitar los informes relativos a los incumplimientos normativos en el Grupo Volkswagen y se rigen, entre otros, por los principios de procedimiento justo, presunción de inocencia, proporcionalidad y protección a los informantes. La investigación se inicia tras el examen detallado de los hechos y la sospecha razonable de una infracción regulatoria.

La información se revisa de manera justa, rápida y sensible. Las denuncias pueden realizarse tanto de forma anónima como identificándose, y todas ellas se tratan de forma confidencial.

En la página web consta un apartado específico en el que se indican las distintas vías para comunicar posibles incumplimientos:

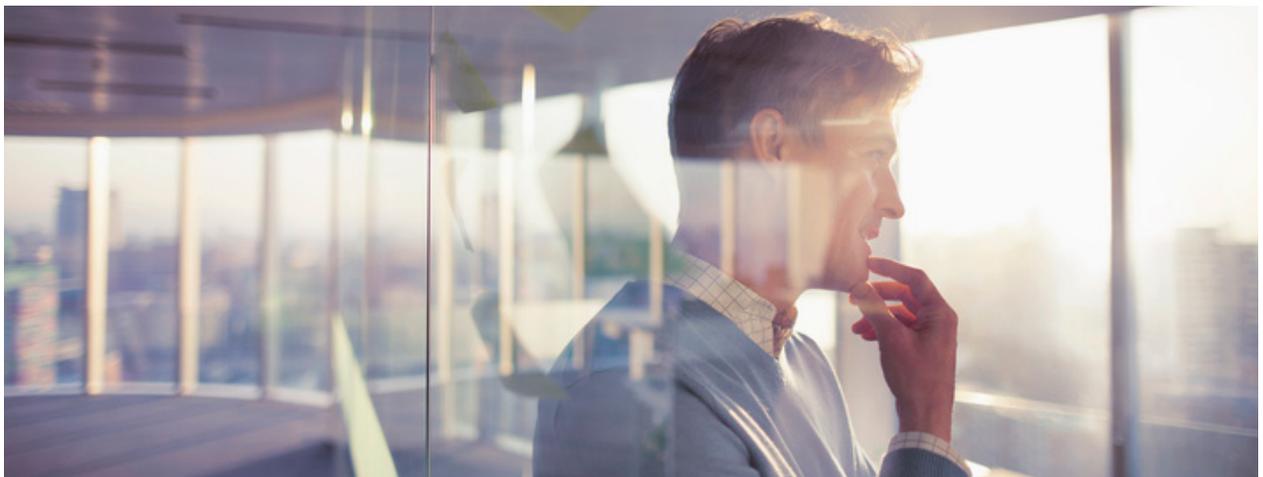
- Sistema BKMS: plataforma online de comunicación para comunicar presuntas irregularidades o incumplimientos, enviar documentación y mantener una conversación con los abogados por correo electrónico.
- Correo electrónico.
- Teléfono de contacto.

De este modo, contamos con una sólida estructura normativa y procedimental interna tendente a evitar cualquier atisbo de corrupción, conflictos de interés o comisión de delitos. En el año 2021 no hemos recibido ninguna denuncia relativa a corrupción, soborno o blanqueo de capitales.

## Prevenición de blanqueo de capitales

Por otro lado, la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (Ley 10/20210 y normativa de desarrollo) no es de aplicación, ya que la compañía no se encuentra incluida en ninguna de las categorías de sujetos obligados prevista en la normativa.

Sin embargo, y como buena práctica, impartimos formaciones a todos los empleados de modo que conozcan la normativa básica en prevención de blanqueo de capitales y puedan identificar posibles conductas contrarias a la normativa. Impartimos dicha formación de forma online, a los empleados, quienes deben superar un test de conocimientos para completarla.



8

—  
Sociedad



# Sociedad

## Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Desde Positive, nuestro programa de RSC, hemos realizado aportaciones monetarias a Fundación A La Par y a Fundación Rubricatus para fomentar la inclusión de personal con discapacidad en el mercado laboral. Además, en 2021 realizamos una donación de ropa excedente de merchandising corporativo (143 prendas) a Avante 3 a través de la Fundación Valora, destinada a jóvenes con discapacidad intelectual y sus familiares. En 2021 no se han realizado donaciones monetarias adicionales a las anteriores a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro.

Adicionalmente, también a través del programa Positive, hemos realizado una recogida de prendas de abrigo tras la borrasca Filomena, en la que incluimos 30 abrigos de pluma, (excedente de merchandising) para donarlos a la Asociación de Comerciantes del Barrio del Pilar, como una acción social frente a la necesidad de vencer el frío y la nieve tras las inclemencias meteorológicas.

En paralelo, animamos a nuestros empleados a participar en las donaciones y fomentamos iniciativas para contribuir a nivel social, como, por ejemplo: a través de la donación de ropa de abrigo y mantas, la acción “regala un libro” con la fundación Aida, el Sorteo de Oro de la Cruz Roja o la donación al Banco de Alimentos.

## Consumidores/clientes

La protección de datos personales es una prioridad para nosotros. Por ello, contamos con una sólida estructura normativa y de procesos internos con el objetivo que nos permite asegurar un nivel adecuado de cumplimiento de la normativa de protección de datos, garantizando el correcto tratamiento de la información personal y minimizando riesgos en esta materia.

En 2018 abordamos un ambicioso proyecto de implementación del Reglamento europeo de protección de datos (*REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO* de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales) y normativa local de desarrollo (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales). Con este proyecto, establecimos los procesos internos y las herramientas técnicas necesarias para cumplir con los principios previstos en dicha normativa, así como en los distintos informes, resoluciones y guías publicadas por la Agencia Española de Protección de Datos.

Contamos con un DPO nombrado ante la Agencia Española de Protección de Datos y disponemos de una regulación interna detallada para cumplir con el principio de responsabilidad proactiva o accountability.

Estos procedimientos internos comprenden: la política de cumplimiento con el principio de protección de datos desde el diseño y por defecto, procedimientos de gestión de derechos de los interesados, procedimiento de cooperación con la Agencia Española de Protección de Datos, procedimiento de evaluación de impacto, procedimientos de homologación de proveedores, procedimientos de brecha de seguridad, los Registros de actividades de tratamiento y procedimientos de nuevos tratamientos de datos, etc.

Los principios de transparencia e información, licitud en el tratamiento de datos, exactitud y minimización de datos, limitación del plazo de conservación y finalidad se reflejan tanto en la política de privacidad como en las distintas cláusulas de protección de datos, que se comunican al cliente tanto en formato digital como en papel.

Asimismo, tenemos establecida una formación básica obligatoria a realizar por todos nuestros empleados durante el primer mes de su incorporación a la compañía en la que se exponen las cuestiones más relevantes de esta materia, con el objetivo no solo de formarlos sino también de dotar a la protección de datos de la relevancia necesaria en el día a día de cada área de negocio. Además, para aquellas áreas más directamente afectadas por el tratamiento de datos, hemos impartido también cursos específicos orientados a las cuestiones más frecuentes que se producen en dichas áreas, no solo desde un punto de vista teórico sino también práctico.

A efectos de revisión y validación de la estructura interna de protección de datos, contamos con un certificado de adecuación a la normativa emitido por un tercero. De la misma manera, nos hemos sometido, como buena praxis y de forma voluntaria, a una auditoría externa de protección de datos realizada por una entidad externa de primer orden en nuestro país, que no ha observado ningún incumplimiento a la normativa en esta materia. A nivel de controles legales, organizativos y de medidas de seguridad no se han identificado vulneraciones, ni a la normativa europea ni a la normativa local.

Por otra parte, desde el área de IT Security se ha definido una normativa de Seguridad de la Información que revisamos y actualizamos periódicamente para cumplir con los principales estándares internacionales y normativas aplicables. Además, disponemos de un programa que lleva a cabo la implementación de diferentes iniciativas de Ciberseguridad y Gestión del Riesgo Tecnológico orientadas a garantizar la protección de nuestros activos de información, así como la protección de los datos que estos contienen.

Desde el Grupo Volkswagen se ha desarrollado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que engloba tanto la infraestructura tecnológica en sí misma como procesos, servicios o unidades organizativas, a través del cual identificamos acciones de mejora derivadas tanto de dicha revisión como de actividades regulatorias. De esta forma, aplicamos las medidas organizacionales oportunas de manera preventiva y reactiva con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información en todo momento.

Hemos definido un Modelo de Gobierno de la Seguridad IT dedicado al seguimiento de riesgos y planes de mitigación de los mismos, así como la evaluación de cualquier evento o normativa que afecte a la seguridad de la información. Dentro de este Modelo de Gobierno toma especial relevancia la designación de la figura oficial de un CISO (Chief Information Security Officer) a nivel local o LISO (Local Information Security Officer), como responsable de la monitorización continua de la seguridad IT, así como de su implementación.

Adicionalmente, tenemos establecido, dentro de nuestro plan de formación a empleados, una formación obligatoria para todos los empleados, sobre conceptos básicos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Entre los aspectos a tratar en esta actividad formativa se encuentran: qué es la ingeniería social, cuáles son los principales amenazas que podemos sufrir y ejemplos prácticos para evitar ser víctima de este tipo de ataques y cómo reportarlos; recomendaciones para navegar en Internet de manera segura; consejos para asegurar la correcta seguridad y gestión adecuada de las contraseñas y, por último, un breve recordatorio de conceptos de seguridad generales (por ejemplo, aspectos a tener en cuenta en el puesto de trabajo, en las visitas y la clasificación de la información). Además, realizamos envíos mensuales de consejos y buenas prácticas en materias de ciberseguridad a todos nuestros empleados.

También hemos definido procesos periódicos de evaluación de la protección en nuestros sistemas, redes e infraestructuras y políticas/procedimientos que nos permiten identificar, proteger, detectar y responder ante cualquier tipo de incidente de seguridad con agilidad, neutralizando así cualquier posible amenaza o afectación a la seguridad, calidad y/o continuidad de nuestros servicios.

Asimismo, desde el Grupo Volkswagen mantenemos una colaboración fluida con organismos internacionales y europeos (por ejemplo, el BCE) para el cumplimiento de normativas, estándares y recomendaciones emitidas por las correspondientes autoridades con relación a la protección de los sistemas de tecnologías de la información y la comunicación.



Por otra parte, ponemos a disposición de nuestros clientes los siguientes canales de comunicación:

1. Teléfono de Atención al Cliente: 91 427 9903.
2. Buzones de correo electrónico:
  - [clientes.renting@vwfs.com](mailto:clientes.renting@vwfs.com);
  - [atencion.longdriveservice@vwfs.com](mailto:atencion.longdriveservice@vwfs.com);
  - [audifulldrive@vwfs.com](mailto:audifulldrive@vwfs.com);
  - [tranquilidadseat@vwfs.com](mailto:tranquilidadseat@vwfs.com).
3. Portal del Cliente de Volkswagen Renting.
4. Correo postal o burofax enviados a la sede social.
5. Comunicaciones recibidas desde las diferentes OMIC y Asociaciones de Consumidores.
6. Libro de quejas y reclamaciones de Volkswagen Renting.

Todas las reclamaciones que recibimos se centralizan en el buzón de [servicios.renting@vwfs.com](mailto:servicios.renting@vwfs.com) para su tramitación, siendo primeramente analizadas por el departamento de Servicio Cliente para validación y admisión a trámite.

Nuestro Servicio de Atención al Cliente adopta las decisiones de forma autónoma e independiente, poniendo en conocimiento de las distintas áreas de negocio aquellas actuaciones que requieren de una revisión o proponiendo mejoras en los procesos, de tal forma que se garantice la transparencia y la protección de nuestros clientes.

Durante el ejercicio 2021 hemos recibido un total de 38 quejas y 31 reclamaciones, de las cuales 68 no han sido aceptadas y 1 ha sido aceptada. La reclamación que ha sido aceptada obedecía a un error en el proceso de identificación del titular en una multa de tráfico y ya ha sido solventada. El tiempo medio de respuesta ha sido de 12 días.

### Subcontratación y proveedores

Regulamos la actividad de contratación de proveedores y servicios prestados a través de la “Norma de Compras y procedimiento para la contratación de bienes y servicios”, cuyo objeto es recoger los procedimientos a seguir para asegurar la transparencia en el aprovisionamiento y/o contratación de bienes y servicios requeridos por nuestra entidad.

Esta Norma recoge los fundamentos principales de la Normativa de Grupo:

- International Purchasing Guidelines
- Golden Rules International Guidelines for Purchasing
- Procurement of external services suppliers
- Description of Procurement activities

La Unidad de Compras es la única responsable de dirigir y gestionar de forma activa e integral, desde la solicitud hasta la firma del contrato, el proceso de sourcing y contratación de servicios y productos. De esta forma, vela por su cumplimiento y la consecución de una máxima de eficiencia en costes, a través de la obtención de precios competitivos y el cumplimiento de los requisitos técnicos tras la validación técnica del usuario, acordes con las normas del Grupo Volkswagen.

El modelo de contratación establece la obligatoriedad de solicitar diferente número de ofertas y proveedores, dependiendo del importe del concurso. Por ello, es necesaria la homologación y evaluación de los proveedores participantes, por la que solicitamos y validamos información mediante declaración de cumplimiento.

Adicionalmente, consideramos fundamental el cumplimiento de los requisitos del Grupo Volkswagen para la sostenibilidad en las relaciones con nuestros socios comerciales, que formalizamos mediante la aceptación del Código de Conducta para Socios Comerciales.

Los requisitos se basan, entre otros, en los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Carta de las Empresas para un Desarrollo Sostenido de la Cámara de Comercio Internacional, así como en las convenciones correspondientes de la Organización Internacional del Trabajo. Además, se complementan con la Política Medioambiental (con sus objetivos y condiciones medioambientales), la Política de Calidad y la Declaración de Derechos Sociales del Grupo Volkswagen.



Nuestros socios comerciales participan decisivamente en el diseño del éxito empresarial del Grupo. Esta relación de cooperación proporciona vínculos comerciales consistentes, que se caracterizan por los beneficios para ambas partes.

Los valores básicos de nuestra colaboración son la integridad, equidad, transparencia y cooperación. Deseamos una actuación respetable, honesta y que cumpla con las reglas en la actividad comercial cotidiana. Esto es lo que esperamos también de los socios comerciales, especialmente respecto a los derechos humanos, la protección laboral y de la salud, la protección medioambiental y la lucha contra la corrupción.

A continuación, se incluyen los aspectos más destacables:

### 1. Protección medioambiental

Desde el Grupo Volkswagen asumimos la responsabilidad de mejorar continuamente nuestros productos desde un punto de vista medioambiental y reducir la explotación de los recursos naturales, teniendo en cuenta los puntos de vista económicos. Por ese motivo, nuestros socios comerciales deben cumplir estrictamente todas las leyes y disposiciones medioambientales aplicables en todos los países en los que actúan, así como con la normativa interna del Grupo Volkswagen (política medioambiental, objetivos ambientales, etc.). Además, también esperamos que nuestros socios comerciales cumplan con los aspectos siguientes:

- Elaboración y aplicación de sistemas de gestión medioambiental.
- Tratamiento activo de los desafíos ecológicos.
- Prevención de daños medioambientales y para la salud; productos y procesos con bajo consumo de recursos y emisión de gases invernadero.
- Reducción en la generación de residuos y el fomento de la reutilización, el reciclaje y la disposición ecológica.
- Formación de los trabajadores en protección medioambiental.

### 2. Derechos de los trabajadores

El cumplimiento de los derechos humanos reconocidos internacionalmente es la base de todas nuestras relaciones comerciales. Deben tenerse especialmente en cuenta las disposiciones siguientes, así como el derecho laboral del país en el que actúan nuestros socios comerciales:

- Libertad de asociación.
- No discriminación e igualdad de oportunidades.
- No trabajo infantil.
- Remuneración y prestaciones.
- Tiempos de trabajo.
- Protección laboral y sanitaria.

### 3. Relaciones comerciales transparentes

- Prevención de conflictos de intereses.
- Lucha contra la corrupción.

### 4. Comportamiento correcto en el mercado

- Libre competencia.
- Controles de importación y exportación.
- No violación de las disposiciones vigentes sobre blanqueo de dinero.

En lo relativo a la supervisión y auditoría de los procesos de contratación de proveedores, es el Área de Compras quien vela por su cumplimiento, así como por las aprobaciones requeridas y especificadas en la normativa vigente.

Con el objetivo de obtener sinergias, también establecemos procesos transversales entre las diferentes compañías del Grupo que forman parte del RSC (Regional Sourcing Comitee) Iberias.

La colaboración con los proveedores debe alinearse con los objetivos de sostenibilidad del Grupo, que se centran en aspectos ambientales, sociales, sanitarios y de empleo.

Analizamos y priorizamos sistemáticamente la detección de riesgos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro. La sostenibilidad es un factor material y está anclada en las decisiones de adjudicación de nuestro Grupo, para lo que se utiliza una calificación del desempeño de sostenibilidad de los proveedores potenciales (S-Rating) a través de una herramienta de autoevaluación y controles in situ realizados con un enfoque basado en el riesgo.

Disponemos de varias medidas para actuar en caso de identificación de riesgos e impactos, entre las que se incluyen un proceso interno estandarizado para revisar las infracciones por parte de proveedores individuales y planes de acción de verificaciones en el sitio. El objetivo clave es rectificar y prevenir infracciones y mejorar de manera activa y efectiva el desempeño de sostenibilidad de nuestros proveedores.



Mediante los controles descritos salvaguardamos el cumplimiento de los estándares y compromisos de los proveedores con nuestra compañía, por lo que adicionalmente a las medidas indicadas no disponemos, a nivel local, de un sistema implantado para la realización de auditorías de proveedores.

Este fuerte compromiso con la sostenibilidad también se plasma en otras medidas específicas, entre las que destacan la colaboración, en 2020, de los departamentos de Compras de las entidades de la Región Iberia para la creación del grupo de trabajo Sostenibilidad de Proveedores, con el objetivo de conocer qué iniciativas desarrollan los proveedores en el ámbito de la sostenibilidad.

Con este propósito, enviamos, en el último trimestre de 2020, una carta a todos los proveedores junto con un cuestionario, a través del cual recibimos 140 respuestas que han sido analizadas. En el ámbito de este grupo de trabajo, durante el ejercicio 2021, hemos invitado a nuestros proveedores a elaborar una presentación de las iniciativas llevadas a cabo.

### Información fiscal

Esencialmente, orientamos nuestra estrategia fiscal a establecer un marco de actuación de alto nivel que asegure y promueva el cumplimiento de la normativa tributaria, atendiendo al interés social y siendo de apoyo a la estrategia empresarial del Grupo Volkswagen.

A estos efectos, nuestra estrategia fiscal se basa en una interpretación razonable y prudente de la normativa contable y fiscal, de aplicación ajustada a la realidad sectorial y económica subyacente.

Entre los principios rectores de esta estrategia fiscal mencionamos que nuestra entidad establece un sistema

de gestión del riesgo tributario que permite evaluar los riesgos tributarios de forma responsable y bajo los parámetros y criterios establecidos por el departamento fiscal global del Grupo, con el fin de prevenirlos y mitigarlos. Así, proporcionamos un marco adecuado para la definición, revisión y consecución de los objetivos de cumplimiento tributario. El sistema de gestión de riesgo tributario, estructurado sobre la base de la Política de Cumplimiento Tributario es, además, objeto de supervisión y mejora continua.

A estos efectos, consideramos como objetivo de cumplimiento tributario la generación de una adecuada cultura organizativa, tendente a la prevención, detección, gestión y mitigación del riesgo tributario y opuesta a las malas praxis dentro de nuestra organización.

En este sentido, nos comprometemos a adoptar, en el marco de nuestra actividad, buenas prácticas tributarias que conduzcan a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos. En particular, llevaremos a cabo las buenas prácticas tributarias que se describen en el siguiente punto.

En aras del cumplimiento de esta estrategia fiscal, y con el objetivo de reducir o mitigar las dos categorías generales de riesgo, la compañía ha desarrollado un Sistema de Gestión de Compliance Tributario: (1) riesgo de procedimiento, definido como la existencia de una contingencia tributaria consecuencia de un inadecuado procedimiento de gestión y control de las obligaciones tributarias de nuestra organización; y (2) riesgo de interpretación, que comprende la existencia de una interpretación de la norma, seguida por la organización que no sea compartida, por la Administración Tributaria y, en última instancia, por los tribunales de Justicia.



Este Sistema de Gestión de Compliance Tributario se ha implementado en base a tres pilares fundamentales:

- 1. Evaluación de riesgos:** hemos identificado los riesgos fiscales relevantes, así como las medidas existentes o necesarias de mitigación de los mismos, obteniendo una matriz de control de riesgos.
- 2. Medidas de mitigación de riesgos específicos:** hemos documentado los procesos seleccionados, revisado las instrucciones de trabajo, guidelines, analizado la formación en asuntos fiscales y los controles existentes.

- 3. Medidas de organización generales:** hemos elaborado una Política fiscal con la definición de responsabilidades y departamentos implicados, descripciones de puestos clave, perfiles y roles y preparación de los conceptos para el seguimiento y Reporting de asuntos fiscales.

Nuestra entidad presta sus servicios de alquiler de vehículos a largo plazo (renting) de forma íntegra en España. Durante el ejercicio 2021 el beneficio antes de impuestos resultante de las actividades desarrolladas asciende a:

Países	Beneficios obtenidos antes de impuestos (€)
España	54.857.185

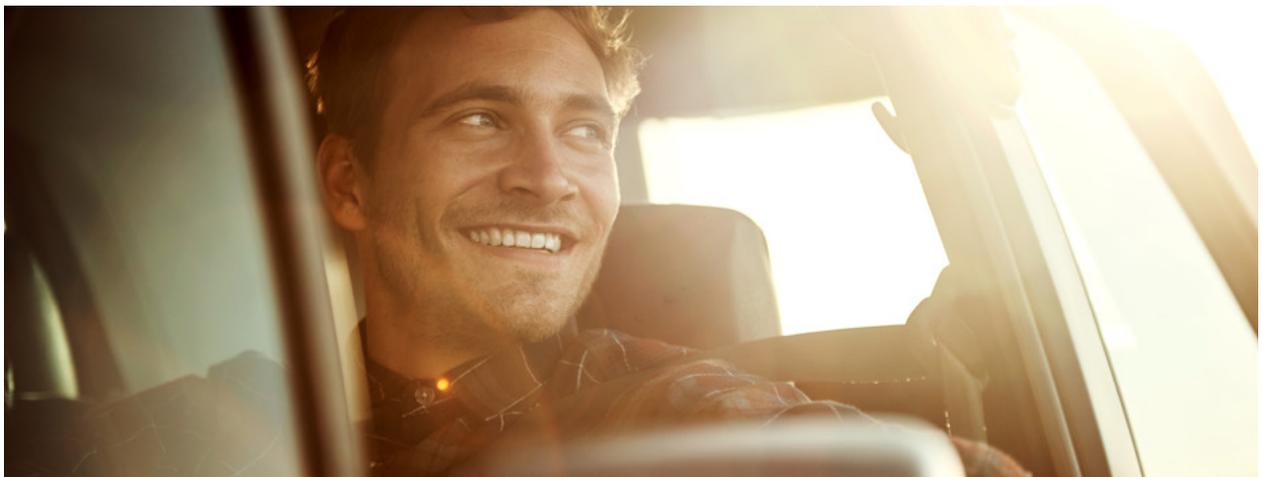
Desde el 1 de enero de 1998, Volkswagen Renting S.A. (Sociedad Unipersonal) está integrada en el régimen de declaración consolidada del Grupo SEAT. El hecho de presentar declaración consolidada en el Impuesto sobre Sociedades no determina que el importe devengado por la sociedad difiera sustancialmente del que se produciría

en el supuesto de tributación individual, razón por la cual no se hace mención a diferencias permanentes o temporales derivadas de la consolidación.

Durante el ejercicio 2021 hemos realizado los siguientes pagos a SEAT en relación con el Impuesto sobre beneficios:

Países	Impuestos sobre beneficios pagados (€)
España	13.922.579

Durante el ejercicio 2021 no hemos recibido subvenciones públicas de importe significativo. El importe recibido corresponde a formación a través de subvenciones de FUNDAE.





**9**  
—

**Índice de contenidos  
requeridos por  
la Ley 11/2018**

# Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la ley 11/2018	Página de este informe donde se da respuesta	Criterio de reporting GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Observaciones
<b>Información general</b>			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	3	GRI 102-2 GRI 102-7 GRI 102-9	
Mercados en los que opera	4	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	
Objetivos y estrategias de la organización	4-5	GRI 102-14	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	6	GRI 102-14 GRI 102-15	
Marco de reporting utilizado	2	GRI 102-54	
Principio de materialidad	2	GRI 102-46 GRI 102-47	
<b>Cuestiones medioambientales</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	9	GRI 102-15 GRI 103-2	
<b>Información general detallada</b>			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	9	GRI 102-15	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	9	GRI 103	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	9	GRI 103	
Aplicación del principio de precaución	9	GRI 102-11	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	9	GRI 103	
<b>Contaminación</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica		-	No material

<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos			- No material
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos			- No material
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	10	GRI 303-5 (Versión GRI 2018)	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	10	GRI 301-1	
Consumo, directo e indirecto, de energía	10	GRI 302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	10	GRI 103	
Uso de energías renovables	10	GRI 302-1	
<b>Cambio climático</b>			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	11	GRI 305-1 GRI 305-2	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	11	GRI 103	
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	11	GRI 103	
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad			- No material
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			- No material
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	12	GRI 103-2	
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y contrato de trabajo	20	GRI 102-8 GRI 405-1	
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	20	GRI 102-8	

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	21	GRI 103 GRI 401-1	
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor		-	Información no reportada
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad		-	Información no reportada
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	21	GRI 103 GRI 405-2	
Implantación de políticas de desconexión laboral	16	GRI 103	
Número de empleados con discapacidad	20	GRI 405-1	
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	15	GRI 103 GRI 401-3	
Número de horas de absentismo	19	GRI 103 GRI 403-9 (Versión GRI 2018)	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	15-16	GRI 103	
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	18-19	GRI 403-1 (Versión GRI 2018)	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	19	GRI 403-9 (Versión GRI 2018) GRI 403-10 (Versión GRI 2018)	
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	16-17	GRI 103	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	15	GRI 102-41	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajos	15	GRI 403-4	
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	17-18	GRI 103	

Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	18	GRI 404-1
<b>Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	15	GRI 103
<b>Igualdad</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	13-14	GRI 103
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	13-14	GRI 103
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	13-14	GRI 103
<b>Respeto a los derechos humanos</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	22	GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	22	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	22	GRI 406-1 GRI 419-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	22	GRI 103
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	23	GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	23	GRI 102-16 GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	23	GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	28	GRI 201-1

<b>Información sobre la sociedad</b>		
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	28	GRI 103-2
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	28	GRI 103
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	28	GRI 103
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	28	GRI 103
Acciones de asociación o patrocinio	25-27	GRI 103
<b>Subcontratación y proveedores</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	30-32	GRI 103
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	30-32	GRI 103
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	32	GRI 414-2
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	28-30	GRI 103
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	28	GRI 103
<b>Información fiscal</b>		
Los beneficios obtenidos país por país	34	207-4 (Versión GRI 2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	34	207-4 (Versión GRI 2019)
Las subvenciones públicas recibidas	34	GRI 201-4

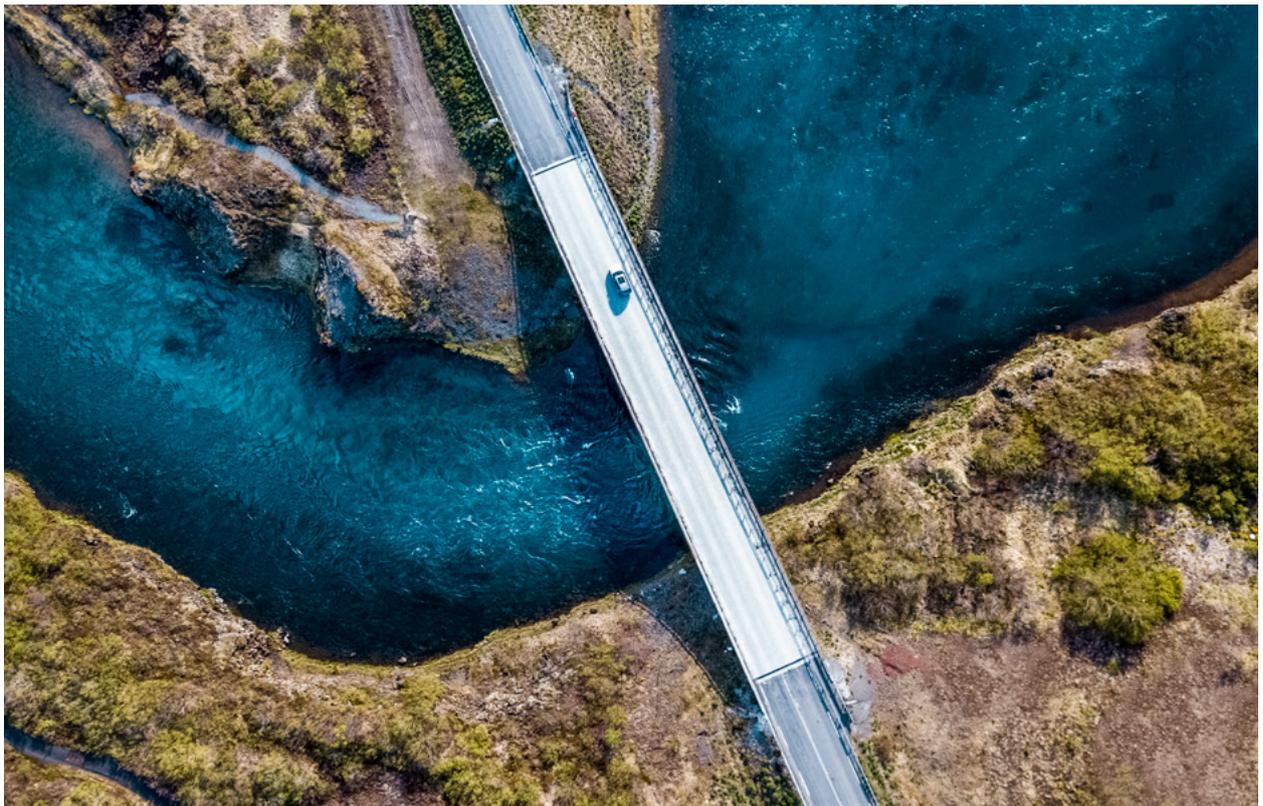
“Debido a motivos de maquetación, la numeración de la tabla puede diferir ligeramente respecto al documento original auditado y validado por EY”.

Este Estado de Información No Financiera, ha sido formulados a tenor de lo dispuesto en el artículo 253 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital por acuerdo del Consejo de Administración celebrado, por escrito y sin sesión el 28 de febrero de 2022, habiéndose observado lo dispuesto en los artículos. 248.1 de la Ley de Sociedades de Capital.

Este Informe, que consta, incluida ésta, de 40 hojas, numeradas todas ellas bajo la firma del Secretario del Consejo, son firmadas en dos ejemplares por los Administradores con las solemnidades de los artículos citados en relación con el 37.3 del Código de Comercio.

**Alcobendas, a 28 de Febrero de 2022**

“Debido a motivos de maquetación, la paginación puede diferir ligeramente respecto al documento original auditado y validado por EY”.



Volkswagen Financial Services  
Avenida de Bruselas, 34  
28108 Alcobendas (Madrid)

Fecha de edición: 28/02/2022