

Regolamento della procedura di reclamo

Contenuti

1. Introduzione.....	2
2. Chi può presentare un reclamo?	2
3. Quale può essere il motivo di un reclamo?.....	2
4. Come posso presentare un reclamo?.....	3
5. Quali informazioni deve contenere un reclamo?	4
6. Chi gestisce i reclami presentati?	4
7. Come vengono gestiti i reclami?.....	4
8. Riservatezza e indipendenza.....	5
9. Protezione degli informatori	5
10. Costi della procedura di reclamo	6
11. Disposizioni finali.....	6

1. Introduzione

Nella sua dichiarazione di intenti, CECONOMY AG (di seguito: "Noi") si impegna ad adottare un comportamento responsabile, sostenibile e lecito. Rispettiamo la dignità e i diritti degli individui e delle società. Come azienda, è nostro dovere rispettare le leggi applicabili tutelando sempre i diritti umani. Il Regolamento stabilisce le condizioni generali per la procedura di reclamo attuata presso la nostra azienda ed è integrato da linee guida interne.

2. Chi può presentare un reclamo?

Qualsiasi persona che abbia notato una violazione o un rischio per una delle posizioni protette specificate di seguito (sezione 3) può presentare un reclamo. Non è necessario che l'individuo sia personalmente coinvolto. Ciò significa che le persone possono segnalare violazioni o rischi anche se li hanno solo osservati o sentito parlare.

Gli informatori possono anche avvalersi della rappresentanza legale quando presentano un reclamo. Possono presentare segnalazioni sia persone interne che esterne a CECONOMY. Ciò vale anche per i dipendenti dei nostri fornitori diretti e indiretti e dei nostri partner commerciali.

3. Quale può essere il motivo di un reclamo?

3.1 Oggetto del reclamo

Può trattarsi di qualsiasi violazione dei diritti umani o dei doveri ambientali da parte dei nostri dipendenti o dei nostri fornitori che sia stata sperimentata, osservata o di cui si sia venuti a conoscenza con altri mezzi. L'oggetto può anche essere il rischio di una violazione se questo sembra sufficientemente probabile sulla base delle circostanze effettive.

Una violazione dei diritti umani o dei doveri ambientali è un comportamento che viola uno dei divieti previsti dalla Sezione 2 (2) e (3) della Legge tedesca sugli obblighi di diligenza aziendale nelle catene di fornitura (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), in particolare:

- divieto di impiego di minori e divieto delle peggiori forme di lavoro minorile (ad es. schiavitù, svolgimento di attività illecite o con effetti nocivi sulla salute)
- divieto di lavoro forzato, di schiavitù, di pratiche simili alla schiavitù, di servitù o di altre forme di dominio o oppressione nell'ambiente di lavoro
- divieto di inosservanza dei doveri in materia di salute e alla sicurezza sul lavoro e alla libertà di associazione
- divieto di discriminazione e di negazione di un salario equo
- divieto di danni ambientali (ad esempio, da alterazione del suolo, inquinamento delle acque, inquinamento atmosferico, emissione acustico o consumo eccessivo di acqua)
- divieto di sgombero illegale e divieto di espropriazione illegale di terreni, foreste e corpi idrici
- divieto di ingaggiare o utilizzare forze di sicurezza private o pubbliche se queste:
 - a) violano il divieto di tortura e di trattamenti crudeli, disumani o degradanti
 - b) arrecano danno alla vita o l'incolumità fisica
 - c) ostacolano la libertà di associazione
- violazione della Convenzione di Minamata, vale a dire:
 - a) fabbricazione di prodotti contenenti mercurio
 - b) utilizzo di mercurio e composti di mercurio nei processi produttivi
 - c) smaltimento illegale di rifiuti di mercurio
- divieto di produzione e utilizzo di inquinanti organici persistenti

- divieto di gestire, raccogliere, immagazzinare e smaltire i rifiuti in modo scorretto dal punto di vista ambientale e divieto di esportazione e importazione di rifiuti pericolosi.

Inoltre, è possibile presentare reclami in relazione ad **altri argomenti**. Questi includono, ad esempio:

- accuse di corruzione, conflitti di interesse e riciclaggio di denaro.
- violazioni della legge antitrust
- truffa, peculato, appropriazione indebita, furto
- violazioni della protezione dei dati
- divulgazione non autorizzata di segreti commerciali
- discriminazione e condizioni di lavoro inique
- violazioni delle leggi vigenti o delle linee guida del Gruppo

3.2 Reclami multipli

Se un reclamo viene presentato da un informatore più volte utilizzando lo stesso canale o canali diversi, viene trattato come un unico reclamo. Lo stesso vale se più informatori segnalano la stessa violazione o lo stesso rischio di violazione.

3.3 Quali tipi di reclami non possono essere gestiti?

Prendiamo sul serio tutti i reclami e li esamineremo e gestiremo in modo appropriato per assicurarci di adempiere ai nostri obblighi di azienda responsabile.

Fanno eccezione i reclami che non riguardano le nostre attività economiche. In particolare, queste attività includono incidenti che riguardano esclusivamente la vita privata o personale dei nostri dipendenti, nonché inconvenienti ovviamente minori (ad esempio, deviazioni dal menu annunciato dalla mensa, macchina del caffè rotta, mancato saluto involontario dei colleghi, ecc.)

La procedura di reclamo non è destinata alla presentazione di reclami relativi ai prodotti venduti nei nostri negozi o alle funzionalità di tali prodotti. Tali reclami devono essere inoltrati tramite la hotline del prodotto in questione.

In caso di dubbio, le questioni rilevanti non devono essere presentate come fatti ma come supposizioni, valutazioni o dichiarazioni di altre persone.

4. Come posso presentare un reclamo?

Se gli informatori ritengono di aver notato una violazione o un rischio di violazione, come definito nella sezione 3 del presente Regolamento, possono segnalarcelo. Mettiamo a disposizione diversi canali che consentono ai potenziali informatori di contattarci in modo semplice e riservato, tra cui:

- Il **meccanismo di reclamo online** per CECONOMY e MediaMarktSaturn è accessibile qui: [Sistema di reclami CECONOMY](#). Questa **procedura di reclamo online è disponibile per tutti gli informatori**. Le segnalazioni possono essere fatte in forma anonima. In caso di reclamo anonimo, tuttavia, gli informatori devono assicurarsi di fornire informazioni sufficienti (sezione 5) in modo che il dipartimento responsabile possa indagare sul reclamo.
- Tramite una **telefonata** (+49 (841) 97343164) al Chief Compliance Officer. Si applicano le tariffe di telefonia mobile. Il numero è disponibile durante il normale orario di lavoro.

- Gli informatori possono anche inviare un'e-mail a compliance@ceconomy.de o compliance@mediamarktsaturn.com o lasciare il loro reclamo in una cassetta delle lettere. La cassetta delle lettere viene regolarmente monitorata dal dipartimento di Compliance per gestire tempestivamente i reclami in arrivo e avviare le misure necessarie.
- **I nostri dipendenti** hanno anche la possibilità di presentare un reclamo **direttamente al proprio supervisore, al Chief Compliance Officer o al Compliance Officer locale.**

Gli informatori possono scegliere liberamente quale dei diversi canali desiderano utilizzare. Indipendentemente dal modo in cui vengono ricevute, trattiamo i reclami in modo strettamente confidenziale in conformità alla sezione 8 del presente Regolamento.

5. Quali informazioni deve contenere un reclamo?

Per consentirci di indagare su sospette violazioni o rischi di violazioni e di adottare le misure necessarie, incoraggiamo gli informatori a segnalare tali casi. Per quanto possibile, la segnalazione dovrebbe includere le seguenti informazioni, se disponibili:

- **Cosa è successo?** Descrizione della violazione o del rischio di violazione e degli individui/parti coinvolti.
- **Quando è successo?** Data, periodo o durata della violazione.
- **Chi ha commesso la violazione? È stato un nostro dipendente o un soggetto esterno?** Nome e posizione della persona e nome dell'azienda o del fornitore/partner commerciale in questione.
- **Chi è stato colpito o danneggiato dalla violazione?** Nomi e numero di persone colpite, gravità della violazione, ecc.
- **Ci sono testimoni o prove?** Le prove possono essere allegate al reclamo.

6. Chi gestisce i reclami presentati?

La responsabilità della procedura di reclamo spetta al nostro dipartimento di Compliance, che ha il compito di ricevere ed esaminare i reclami presentati e di rispondere in modo appropriato. Nel farlo, lavora a stretto contatto con gli altri dipartimenti dell'azienda. I reclami relativi ai diritti umani e alle tematiche ambientali vengono esaminati in collaborazione con il dipartimento di Sostenibilità.

7. Come vengono gestiti i reclami?

Gestiamo tutte le segnalazioni nel più breve tempo possibile. La durata di un'indagine può variare in modo significativo a seconda dell'ampiezza e della complessità della questione. Se un reclamo contiene dettagli di contatto o un indirizzo e-mail, una persona responsabile dell'elaborazione del reclamo ne conferma la ricezione all'informatore entro sette giorni di calendario dal ricevimento dello stesso. Da quel momento in poi, il responsabile agisce come contatto diretto dell'informatore, garantendo al contempo il rigoroso rispetto della sezione 9 del presente Regolamento.

Dopo aver discusso la questione con l'informatore, il responsabile valuta le informazioni fornite. Se il responsabile sospetta che ci sia una violazione o un rischio di violazione, conduce ulteriori indagini. Se la persona responsabile è certa dell'esistenza di una violazione o di un rischio di violazione, vengono prese misure per affrontarla.

Entro tre mesi dalla conferma della ricezione del reclamo, il responsabile informa l'informatore dello stato delle indagini e delle eventuali misure adottate. Per garantire una valutazione completa e appropriata, il responsabile può consultare altre persone all'interno dell'azienda se ciò è necessario per la valutazione e se queste persone hanno competenze

specifiche. In questo contesto, l'identità dell'informatore deve essere mantenuta riservata e la consultazione deve riguardare esclusivamente la violazione o il rischio di violazione descritto.

Se il responsabile conclude che non c'è alcuna violazione o rischio di violazione come definito nella sezione 3, allora discuterà le possibili misure preventive o correttive in un dialogo con l'informatore. Con il consenso dell'informatore, possono essere coinvolte in queste discussioni altre parti interessate, come i supervisori o il dipartimento Risorse Umane.

8. Riservatezza e indipendenza

Le persone incaricate di attuare la procedura di reclamo sono tenute a trattare ogni reclamo con la massima riservatezza e a non divulgare all'interno o all'esterno dell'azienda l'identità del denunciante (se noto) o di qualsiasi altra persona menzionata nel reclamo. Ciò non si applica nel caso di un precedente accordo per la divulgazione della loro identità o nel caso di un ordine o di un decreto di un tribunale o di un'autorità pubblica che richieda la divulgazione della loro identità. Inoltre, possono essere divulgate informazioni sull'identità dell'informatore o altri dettagli che consentano di trarre conclusioni sulla sua identità se tale divulgazione è necessaria per introdurre misure di follow-up e l'informatore ha acconsentito alla divulgazione.

Rispettiamo la discrezionalità delle persone incaricate di attuare la procedura di reclamo. Non sono soggette ad alcun obbligo di attuazione della procedura.

Le persone incaricate di attuare la procedura di reclamo sono tenute ad essere rigorosamente imparziali e a rivelare immediatamente eventuali conflitti di interesse. Un conflitto di interessi si verifica in particolare se:

- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo è menzionata nel reclamo stesso
- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo ha presentato il reclamo stesso
- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo è il coniuge o il partner dell'informatore o di una persona menzionata nel reclamo
- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo è imparentata con l'informatore o con un soggetto menzionato nel reclamo
- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo ha una stretta relazione personale con il denunciante o con un individuo citato nel reclamo
- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo deve essere interrogata come testimone nell'ambito dell'indagine sul caso.

9. Protezione degli informatori

Prendiamo sul serio la nostra responsabilità di datori di lavoro e prestiamo particolare attenzione al rispetto delle disposizioni di legge sulla protezione degli informatori. Consideriamo ogni informatore come una preziosa fonte di informazioni su possibili (rischi di) violazioni. Pertanto, gli informatori non devono temere alcuna sanzione personale o effetti negativi simili in conseguenza del loro status di informatori. Se altri dipendenti adottano misure di ritorsione nei confronti di un informatore, possono aspettarsi un'azione disciplinare. Incoraggiamo tutti i dipendenti e i soggetti esterni ad avvalersi della possibilità di ricorrere alla procedura di reclamo, ove necessario, e a segnalare qualsiasi violazione o rischio di violazione di cui siano stati testimoni o osservatori, o di cui siano venuti a conoscenza con altri mezzi.

Gli informatori non devono essere svantaggiati, puniti o penalizzati per aver presentato un reclamo, ad esempio ricevendo una valutazione negativa delle prestazioni o simili, venendo

ammoniti, licenziati, sospesi, trasferiti, retrocessi o altro. La protezione dell'informatore si applica anche se il contenuto di una segnalazione si rivela infondato o errato, a condizione che l'informatore abbia presentato la segnalazione in buona coscienza e al meglio delle sue conoscenze.

10. Costi della procedura di reclamo

La procedura di reclamo descritta nel presente Regolamento è a disposizione degli informatori a titolo gratuito.

I costi e le spese (in particolare le spese di viaggio e di consulenza legale) sostenuti dall'informatore in seguito all'utilizzo della procedura di reclamo non sono rimborsabili.

11. Disposizioni finali

Il presente Regolamento sarà pubblicato sui nostri siti web di CEECONOMY e MediaMarktSaturn e sui siti web delle società del gruppo nella rispettiva lingua nazionale, in modo da essere accessibile in qualsiasi momento.