

Reglement voor de klachtenprocedure

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Wie kan een klacht indienen?	2
3.	Wat kan de reden voor een klacht zijn?	2
4.	Hoe kan ik een klacht indienen?	3
5.	Welke informatie moet een klacht bevatten?	4
6.	Wie behandelt ingediende klachten?	4
7.	Hoe worden klachten behandeld?	4
8.	Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid	5
9.	Bescherming van klokkenluiders	6
10.	Kosten van de klachtenprocedure	6
11.	Slotbepalingen	6

1. Inleiding

In haar missie verbindt CECONOMY AG (hierna: "Wij") zich tot verantwoordelijk, duurzaam en wettig gedrag. Wij respecteren de waardigheid en rechten van zowel individuen als samenlevingen. Als bedrijf is het onze plicht om de geldende wetten na te leven en tegelijkertijd de mensenrechten te beschermen. Het reglement bevat de algemene voorwaarden voor de klachtenprocedure die binnen ons bedrijf wordt toegepast en wordt aangevuld met interne richtlijnen.

2. Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die een schending van of een risico voor een van de hieronder (sectie 3) genoemde beschermde functies heeft opgemerkt, kan een klacht indienen. De persoon hoeft niet persoonlijk getroffen te zijn. Dit betekent dat personen schendingen of risico's kunnen melden, zelfs als ze deze alleen hebben waargenomen of erover hebben gehoord.

Klokkenluiders kunnen ook gebruik maken van juridische vertegenwoordiging bij het indienen van een klacht. Personen van zowel binnen als buiten CECONOMY kunnen meldingen indienen. Dit geldt ook voor medewerkers van onze directe en indirecte leveranciers en zakenpartners.

3. Wat kan de reden voor een klacht zijn?

3.1 Onderwerp van een klacht

Dit kan elke schending zijn van een mensenrechten- of milieuverplichting door onze werknemers of onze leveranciers die is ervaren, waargenomen of op een andere manier onder de aandacht is gekomen. Het onderwerp kan ook een risico op een schending zijn als dit voldoende waarschijnlijk lijkt op basis van feitelijke omstandigheden.

Een schending van een mensenrechten- of milieuverplichting is elk gedrag dat een van de verboden overtreedt die zijn vastgelegd in Sectie 2 (2) en (3) van de Duitse wet op due diligence-verplichtingen van bedrijven in toeleveringsketens (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), in het bijzonder:

- verbod op tewerkstelling van een kind en verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (bijv. slavernij, het uitvoeren van illegale activiteiten of activiteiten met schadelijke gevolgen voor de gezondheid)
- verbod op dwangarbeid, slavernij, aan slavernij verwante praktijken, lijfeigenschap of andere vormen van overheersing of onderdrukking in de werkomgeving
- verbod op verwaarlozing van plichten met betrekking tot gezondheid en veiligheid op het werk en vrijheid van coalitie
- verbod op discriminatie en op het inhouden van een eerlijk loon
- verbod op milieuschade (bijv. door bodemverandering, watervervuiling, luchtvervuiling, geluidsemisatie of overmatig waterverbruik)
- verbod op illegale uitzetting en verbod op illegale onteigening van land, bossen en waterlichamen
- verbod op het inhuren of gebruiken van particuliere of openbare veiligheidstroepen als deze:
 - a) het verbod op foltering en wrede, onmenselijke of ontorende behandeling schenden
 - b) leven of ledematen schaden
 - c) de vrijheid van vereniging en coalitie belemmeren
- het verdrag van Minamata schenden, d.w.z.:
 - a) fabricage van kwikhoudende producten
 - b) gebruik van kwik en kwikverbindingen in productieprocessen

- c) illegale verwijdering van kwikafval
- verbod op de productie en het gebruik van persistente organische verontreinigende stoffen
- verbod op milieuvriendelijke behandeling, inzameling, opslag en verwijdering van afval en verbod op de export en import van gevaarlijk afval.

Daarnaast kunnen klachten worden ingediend over **andere onderwerpen**. Deze omvatten bijvoorbeeld:

- beschuldigingen van corruptie, belangenverstrengeling en het witwassen van geld
- schendingen van de [antitrustwetgeving](#)
- fraude, verduistering, diefstal
- schendingen van gegevensbescherming
- ongeoorloofde bekendmaking van handelsgeheimen
- discriminatie en oneerlijke arbeidsomstandigheden
- overtredingen van toepasselijke wetten of richtlijnen van de Groep

Met opmerkingen [WS1]: In het Engels wordt dit antitrust genoemd. In het Nederlands - kunnen we dit ook zo noemen - of is het Mededingingsrecht ?

3.2 Meerdere klachten

Als een klacht meerdere keren wordt ingediend door een klokkenluider via dezelfde of verschillende kanalen, wordt deze behandeld als één klacht. Hetzelfde geldt als meerdere klokkenluiders dezelfde schending of hetzelfde risico op een schending melden.

3.3 Welke soorten klachten kunnen niet worden behandeld?

We nemen alle klachten serieus en zullen ze op de juiste manier onderzoeken en afhandelen om ervoor te zorgen dat we onze verplichtingen als verantwoordelijk bedrijf nakomen.

Een uitzondering vormen klachten die geen verband houden met onze economische activiteiten. Hieronder vallen met name incidenten die uitsluitend betrekking hebben op het privé- of privéleven van onze werknemers, evenals duidelijk kleine ongemakken (bijv. afwijkingen van het aangekondigde menu van de cafetaria, kapotte koffieautomaat, collega's onopzettelijk niet begroeten, enz.)

De klachtenprocedure is niet bedoeld voor het indienen van klachten over producten die in onze winkels worden verkocht of functionaliteiten van deze producten. Dergelijke klachten moeten worden ingediend via de betreffende product hotline.

In geval van twijfel moeten de relevante zaken niet als feiten worden gepresenteerd, maar als veronderstellingen, beoordelingen of verklaringen van andere mensen.

4. Hoe kan ik een klacht indienen?

Als klokkenluiders van mening zijn dat ze een overtreding of een risico op een overtreding zoals gedefinieerd in sectie 3 van dit Reglement hebben opgemerkt, kunnen ze dit aan ons melden. We bieden verschillende kanalen waarmee potentiële klokkenluiders gemakkelijk en vertrouwelijk contact met ons kunnen opnemen, waaronder:

- De **online klachtenregeling** voor CECONOMY en MediaMarktSaturn is hier toegankelijk: [CECONOMY Klachtensysteem](#). Deze **online klachtenprocedure is beschikbaar voor alle klokkenluiders**. Meldingen kunnen anoniem worden gedaan. In het geval van een

anonieme klacht moeten klokkenluiders er echter voor zorgen voldoende informatie te verstrekken (paragraaf 5), zodat een verantwoordelijke afdeling de klacht kan onderzoeken.

- Via een **telefoontje** (+49 (841) 97343164) naar de Chief Compliance Officer. Mobiele kosten zijn van toepassing. Het nummer is tijdens kantooruren bereikbaar.
- Klokkenluiders kunnen ook een **e-mail** sturen naar compliance@ceconomy.de of compliance@mediamarktsaturn.com of hun klacht achterlaten in een fysieke brievenbus. De brievenbus wordt regelmatig in de gaten gehouden door de afdeling Compliance om binnenkomende klachten snel te kunnen afhandelen en eventueel maatregelen te kunnen nemen.
- **Onze werknemers** hebben ook de mogelijkheid om een overeenkomstige klacht **rechtstreeks bij hun supervisor** in te dienen, **of bij de Chief Compliance Officer of de Local Compliance Officer**.

Klokkenluiders kunnen vrij kiezen welke van de verschillende kanalen ze willen gebruiken. Ongeacht de manier waarop ze worden ontvangen, behandelen we klachten strikt vertrouwelijk in overeenstemming met artikel 8 van dit reglement.

5. Welke informatie moet een klacht bevatten?

Om ons in staat te stellen vermoedelijke schendingen of risico's op schendingen te onderzoeken en de nodige maatregelen te nemen, moedigen we klokkenluiders aan om dergelijke gevallen te melden. Voor zover mogelijk moet dit de volgende informatie bevatten, indien beschikbaar:

- **Wat is er gebeurd?** Beschrijving van de overtreding of het risico op een overtreding en de betrokken personen/partijen.
- **Wanneer is het gebeurd?** Datum, periode of duur van de overtreding.
- **Wie heeft de overtreding begaan? Was het onze medewerker of een externe partij?** Naam en functie van de persoon en de naam van het bedrijf of de leverancier/zakenpartner in kwestie.
- **Wie is getroffen of geschaad door de schending?** Namen en aantal gedupeerden, ernst van de schending, etc.
- **Zijn er getuigen of bewijs?** Bewijsmateriaal kan bij de klacht worden gevoegd.

6. Wie behandelt ingediende klachten?

De verantwoordelijkheid voor de klachtenprocedure ligt bij onze afdeling Compliance, die verantwoordelijk is voor het ontvangen en onderzoeken van de ingediende klachten en er adequaat op reageert. Hierbij werken ze nauw samen met andere afdelingen binnen het bedrijf. Klachten over mensenrechten en milieuonderwerpen worden onderzocht in samenwerking met de afdeling Duurzaamheid.

7. Hoe worden klachten verwerkt?

We behandelen alle meldingen zo snel mogelijk. De duur van een onderzoek kan aanzienlijk variëren, afhankelijk van hoe uitgebreid en complex de zaak is. Als een klacht contactgegevens of een e-mailadres bevat, bevestigt een persoon die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht de ontvangst van de klacht aan de klokkenluider binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Vanaf dat moment fungeert deze verantwoordelijke persoon als de directe contactpersoon van de klokkenluider, waarbij hij/zij toeziet op de strikte naleving van artikel 9 van dit Reglement.

Nadat de verantwoordelijke persoon de zaak met de klokkenluider heeft besproken, beoordeelt hij/zij de verstrekte informatie. Als de verantwoordelijke persoon vermoedt dat er sprake zou kunnen zijn van een overtreding of een risico op een overtreding, voert hij/zij verder onderzoek uit. Als de verantwoordelijke persoon zeker weet dat er sprake is van een overtreding of een risico op een overtreding, worden er maatregelen genomen om deze aan te pakken.

Binnen drie maanden na bevestiging van de ontvangst van de klacht, informeert de verantwoordelijke persoon de klokkenluider over de status van het onderzoek en de genomen maatregelen. Om een volledige en passende beoordeling te garanderen, kan de verantwoordelijke persoon andere personen binnen het bedrijf raadplegen als dit nodig is voor de beoordeling, en als deze personen speciale expertise hebben. De identiteit van klokkenluiders moet in deze context vertrouwelijk blijven, dus deze raadpleging mag alleen betrekking hebben op de beschreven overtreding of het risico op een overtreding.

Als de verantwoordelijke persoon concludeert dat er geen sprake is van een overtreding of risico op een overtreding zoals gedefinieerd in paragraaf 3, dan zal de verantwoordelijke persoon mogelijke preventieve of corrigerende maatregelen bespreken in een dialoog met de klokkenluider. Met toestemming van de klokkenluider kunnen andere relevante partijen zoals supervisors of de HR-afdeling bij deze gesprekken worden betrokken.

8. Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid

De personen die belast zijn met de uitvoering van de klachtenprocedure zijn verplicht elke klacht als strikt vertrouwelijk te behandelen en de identiteit van de klokkenluider (indien bekend) of van andere personen die in de klacht worden genoemd niet binnen of buiten het bedrijf bekend te maken. Dit geldt niet in het geval van een voorafgaande overeenkomst om hun identiteit bekend te maken of in het geval van een bevel of verordening van een verantwoordelijke rechtbank of overheidsinstantie die de bekendmaking van hun identiteit vereist. Daarnaast kan informatie over de identiteit van de klokkenluider of andere details die het mogelijk maken conclusies te trekken over hun identiteit, openbaar worden gemaakt als de openbaarmaking noodzakelijk is voor het nemen van vervolgmaatregelen en de klokkenluider heeft ingestemd met de openbaarmaking.

We respecteren de discretie van de personen die belast zijn met de uitvoering van de klachtenprocedure. Zij zijn niet onderworpen aan bevelen met betrekking tot het uitvoeren van de procedure.

De personen die belast zijn met de uitvoering van de klachtenprocedure moeten strikt onpartijdig zijn en belangenconflicten onmiddellijk bekendmaken. Er is met name sprake van belangenverstremming als:

- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure wordt zelf in de klacht genoemd
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure heeft de klacht zelf ingediend
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure is de echtgenoot of partner van de klokkenluider of van een persoon die genoemd wordt in de klacht
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure heeft een relatie met de klokkenluider of met een persoon die in de klacht wordt genoemd

- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure heeft een nauwe persoonlijke band met de klokkenluider of met een persoon die in de klacht wordt genoemd
- de persoon die belast is met de uitvoering van de klachtenprocedure moet als getuige worden ondervraagd in het kader van het onderzoek naar de zaak

9. Bescherming van klokkenluiders

We nemen onze verantwoordelijkheid als werkgever serieus en besteden bijzondere aandacht aan de naleving van de wettelijke bepalingen inzake klokkenluidersbescherming. We zien elke klokkenluider als een waardevolle bron van informatie over mogelijke (risico's op) overtredingen. Daarom hoeven klokkenluiders niet bang te zijn voor persoonlijke sancties of soortgelijke negatieve gevolgen als gevolg van hun status als klokkenluider. Als andere medewerkers vergeldingsmaatregelen nemen tegen een klokkenluider, kunnen ze disciplinaire maatregelen verwachten. We moedigen alle medewerkers en externe partijen aan om waar nodig gebruik te maken van de mogelijkheid van de klachtenprocedure en om schendingen of risico's op schendingen die zij hebben ervaren of waargenomen, of die op een andere manier onder hun aandacht zijn gekomen, te melden.

Klokkenluiders mogen niet worden benadeeld, gestraft of gestraft voor het indienen van klachten, bijvoorbeeld door het ontvangen van een negatieve prestatiebeoordeling of iets dergelijks, een waarschuwing, ontslag, schorsing, overplaatsing, degradatie of anderszins. Klokkenluidersbescherming geldt zelfs als de inhoud van een melding ongegrond of onjuist blijkt te zijn, mits de klokkenluider de melding naar eer en geweten en naar beste weten heeft gedaan.

10. Kosten van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure beschreven in dit reglement is gratis beschikbaar voor klokkenluiders.

Kosten en uitgaven (in het bijzonder reiskosten en kosten voor juridisch advies) die de klokkenluider maakt als gevolg van het gebruik van de klachtenprocedure kunnen niet worden gedekt.

11. Slotbepalingen

Dit reglement wordt gepubliceerd op onze CECONOMY en MediaMarktSaturn websites en op de websites van onze landenorganisaties in de respectievelijke landstaal, zodat het te allen tijde toegankelijk is.