

# CECONOMY

## Reglement voor de klachtenprocedure

### Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Op wie heeft dit reglement betrekking? .....	2
3.	Wat kan de reden tot een klacht zijn? .....	2
4.	Wie kan een klacht indienen? .....	3
5.	Hoe kan ik een klacht indienen? .....	4
6.	Welke informatie moet een klacht bevatten?.....	4
7.	Wie verwerkt de ingediende klachten? .....	5
8.	Hoe worden klachten verwerkt? .....	5
9.	Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid .....	5
10.	Bescherming van de klokkenluider .....	6
11.	Slotbepalingen.....	6

## 1. Inleiding

In deze missieverklaring verbindt CECONOMY AG (hierna, 'wij' of 'we') zich ertoe zich verantwoord, milieuvriendelijk en wettelijk te gedragen. We respecteren de waardigheid en rechten van zowel personen als samenlevingen. Als bedrijf is het onze plicht om de toepasselijke wetgeving na te leven en tegelijkertijd de mensenrechten te beschermen. Het reglement bevat de algemene voorwaarden voor de klantenprocedure van ons bedrijf en wordt aangevuld door interne richtlijnen.

## 2. Op wie heeft dit reglement betrekking?

Dit reglement is wereldwijd op ons en op onze geaffilieerde bedrijven van toepassing, evenals op al onze werknemers, zonder uitzondering, met inbegrip van stagiairs en ons management.

## 3. Wat kan de reden tot een klacht zijn?

### 3.1 Onderwerp van een klacht

Dit kan de schending van een mensenrecht of een milieuverplichting zijn door onze werknemers of onze leveranciers die door iemand werd ervaren, opgemerkt of via een andere weg onder de aandacht is gekomen. Het onderwerp kan ook een risico op schending zijn als dit voldoende waarschijnlijk lijkt op basis van de feitelijke omstandigheden.

De schending van een mensenrecht of een milieuverplichting is elk gedrag dat een van de verboden schendt die bepaald werden in artikel 2 (2) en (3) van de Duitse wet inzake zakelijke verplichtingen in toeleveringsketens (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), met name:

- verbod op de tewerkstelling van een kind en verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (bv. slavernij, uitvoering van illegale activiteiten of activiteiten met schadelijke gevolgen voor de gezondheid);
- verbod op dwangarbeid, slavernij, praktijken die lijken op slavernij, lijfeigenschap of andere vormen van dominantie of onderdrukking in de werkomgeving;
- verbod op plichtsverzuim met betrekking tot de gezondheid en veiligheid en de vrijheid van vereniging;
- verbod op discriminatie en de inhouding van een eerlijk loon;
- verbod op milieuschade (bv. door bodemverandering, watervervuiling, luchtvervuiling, geluidsemissie of overmatig watergebruik);
- verbod op illegale uitzetting en verbod op illegale land-, woud- en waterbekkenontginning;
- verbod op het inhuren of het gebruik van private of publieke veiligheidstroepen indien zij:
  - a) het verbod op marteling en gruwelijke en onmenselijke of ontterende behandeling schenden
  - b) het leven of de lichamelijke integriteit kwaad aandoen
  - c) vrijheid van vereniging of samenkomst belemmeren;
- het verdrag van Minamata schenden, d.w.z.:
  - a) producten met kwik produceren
  - b) kwik en kwikverbindingen gebruiken in productieprocessen
  - c) kwikafval illegaal verwijderen;
- verbod op de productie en het gebruik van persistente organische verontreinigende producten;

- verbod op ecologisch slecht beheer, verzameling, opslag en verwijdering van afval en verbod op de export en import van gevaarlijk afval.

Bovendien kunnen klachten worden ingediend met betrekking tot **andere onderwerpen**. Deze omvatten, bijvoorbeeld:

- aantijgingen van corruptie, belangenconflicten en het witwassen van geld;
- schendingen van de antitrustwetgeving;
- fraude, geldverduistering, oneigenlijke toe-eigening, diefstal;
- schendingen van gegevensbescherming;
- ongeoorloofde openbaarmaking van handelsgeheimen;
- discriminatie en oneerlijke werkomstandigheden;
- schendingen van het toepasselijk recht of de richtlijnen van de groep.

### **3.2 Meervoudige klachten**

Als een klacht verschillende keren wordt ingediend door een klokkenluider via dezelfde of verschillende kanalen, wordt die behandeld als één klacht. Hetzelfde is van toepassing indien verschillende klokkenluiders dezelfde schending of hetzelfde risico op een schending rapporteren.

### **3.3 Welk soort klachten kunnen niet worden behandeld?**

Alle klachten worden ernstig genomen en we onderzoeken en behandelen ze op de gepaste wijze, zodat we onze verplichtingen als verantwoordelijk bedrijf nakomen.

De uitzondering hierop zijn klachten die geen betrekking hebben op onze economische activiteiten. Deze activiteiten omvatten met name incidenten die uitsluitend te maken hebben met het privé- of persoonlijke leven van werknemers, evenals kleine ongemakken (bv. afwijkingen van het aangekondigde menu van de cafetaria, een defecte koffiemachine, collega's die per ongeluk niet groeten, enz.).

De klachtenprocedure is niet bestemd voor klachten over producten die in onze winkels worden verkocht of de functies van deze producten. Dergelijke klachten kunnen via de relevante productenhotline worden ingediend.

In geval van twijfel moeten de relevante kwesties niet worden voorgesteld als feiten, maar als veronderstellingen, evaluaties of verklaringen door andere mensen.

## **4. Wie kan een klacht indienen?**

Elke persoon die een schending of een risico tot schending heeft vastgesteld met betrekking tot een van de beschermde punten hierboven (in rubriek 3) vermeld, kan een klacht indienen. De persoon hoeft niet persoonlijk betrokken zijn. Dit betekent dat personen schendingen of risico's op schendingen kunnen rapporteren, ook als zij die slechts hebben gezien of hierover hebben horen spreken.

Klokkenluiders mogen zich ook wettelijk laten vertegenwoordigen als ze een klacht indienen. Personen van binnen en buiten CECONOMY kunnen meldingen indienen. Dit is ook van toepassing op werknemers van onze directe en indirecte leveranciers en zakenpartners.

## 5. Hoe kan ik een klacht indienen?

Indien klokkenluiders ervan overtuigd zijn dat ze een schending of een risico tot schending, zoals gedefinieerd in rubriek 3 van dit reglement, hebben opgemerkt, kunnen ze die bij ons melden. We bieden verschillende kanalen die potentiële klokkenluiders de kans geven om op gemakkelijke en vertrouwelijke wijze contact met ons op te nemen, onder meer:

- Het **online klachtenmechanisme** is toegankelijk op de website van CECONOMY ([CECONOMY-klachtensysteem](#)) en op de website van MediaMarktSaturn ([MMS-klachtensysteem](#)). Deze **online klachtenprocedure is beschikbaar voor alle klokkenluiders**. Men kan er anoniem meldingen maken. Wanneer klokkenluiders echter anoniem een klacht willen indienen, moeten ze er wel voor zorgen ze voldoende informatie (rubriek 6) verschaffen, zodat de verantwoordelijke afdeling de klacht kan onderzoeken.
- Via een **telefonische oproep** (+49 (151) 15114228) naar het hoofd van Compliance. Mobiele netwerkkosten zijn van toepassing. Het nummer is beschikbaar tijdens de gewone werkuren.
- Via **e-mail** naar het hoofd van Compliance ([schumacherkai@mediamarktsaturn.com](mailto:schumacherkai@mediamarktsaturn.com)), het Compliance Management bij MediaMarktSaturn Retail Group of CECONOMY, of naar de lokale medewerker van Compliance van het respectievelijke bedrijf van CECONOMY/MediaMarktSaturn Group.
- Klokkenluiders kunnen ook een **e-mail** verzenden naar [compliance@ceconomy.de](mailto:compliance@ceconomy.de) of [compliance@mediamarktsaturn.com](mailto:compliance@mediamarktsaturn.com) of hun klacht in een fysieke brievenbus achterlaten. De brievenbus wordt regelmatig nagekeken door de afdeling Compliance om nieuwe klachten snel te kunnen behandelen en de nodige maatregelen op te starten.
- **Onze werknemers** hebben ook de mogelijkheid om een bijhorende klacht **rechtstreeks bij hun manager in te dienen**.

Het staat klokkenluiders vrij te kiezen welk kanaal uit rubriek 6 ze wensen te gebruiken. Ongeacht de manier waarop de klachten worden ontvangen, wij behandelen ze strikt vertrouwelijk overeenkomstig rubriek 9 van dit reglement.

## 6. 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. In de mate van het mogelijke moeten ze de volgende informatie bevatten, indien die beschikbaar is:

- **Wat is er gebeurd?** Beschrijving van de schending of van het risico op schending en de betrokken personen/partijen.
- **Wanneer heeft het plaatsgevonden?** Datum, periode of duur van de schending.
- **Wie heeft de schending gedaan? Was het onze werknemer of een externe partij?** Naam en positie van de persoon, evenals de naam van het bedrijf of de leverancier/zakenpartner in kwestie.
- **Wie werd getroffen of benadeeld door de schending?** Namen en aantal getroffen personen, ernst van de schending, enz.
- **Zijn er getuigen of is er bewijs?** Het bewijs kan worden toegevoegd aan de klacht.

## **7. Wie verwerkt de ingediende klachten?**

De verantwoordelijkheid voor de klachtenprocedure ligt bij onze afdeling Compliance. Die is verantwoordelijk voor de ontvangst en het onderzoek van de ingediende klachten, en ook om er op gepaste wijze op te reageren. Hiervoor werkt deze afdeling nauw samen met andere afdelingen in het bedrijf. Klachten met betrekking tot mensenrechten en milieuthema's worden onderzocht in samenwerking met de afdeling Sustainability.

## **8. Hoe worden klachten verwerkt?**

We behandelen alle meldingen zo snel mogelijk. De duur van een onderzoek kan sterk verschillen en hangt af van hoe omvangrijk en ingewikkeld de kwestie is. Als een klacht contactgegevens of een e-mailadres bevat, bevestigt de verantwoordelijke voor de verwerking van de klacht de ontvangst ervan aan de klokkenluider binnen een termijn van zeven dagen nadat de klacht werd ontvangen. Vanaf dat moment is deze verantwoordelijke de rechtstreekse contactpersoon van de klokkenluider. Die waarborgt ook de strikte naleving van rubriek 10 van dit reglement.

Nadat de verantwoordelijke de zaak met de klokkenluider heeft besproken, evalueert hij/zij de informatie die werd verstrekt. Indien de verantwoordelijke vermoedt dat er een schending of een risico op schending bestaat, voert hij/zij verder onderzoek uit. Indien de verantwoordelijke ervan overtuigd is dat er een schending of een risico op schending is, worden er maatregelen genomen om dit probleem aan te pakken.

Binnen de drie maanden na de bevestiging van de ontvangst van de klacht informeert de verantwoordelijke de klokkenluider over de stand van het onderzoek en de genomen maatregelen. Om een volledige en gepaste evaluatie te garanderen kan de verantwoordelijke persoon andere personen in het bedrijf raadplegen indien dit nodig is voor de evaluatie en indien deze personen speciale knowhow hebben. De identiteit van de klokkenluider moet vertrouwelijk blijven in deze context; deze raadpleging mag dus enkel betrekking hebben op de beschreven schending of het risico op schending.

Indien de verantwoordelijke persoon besluit dat er geen schending of risico op schending is, zoals gedefinieerd in rubriek 3, dan zal hij/zij mogelijke preventieve of corrigerende maatregelen bespreken met de klokkenluider. Met de toestemming van de klokkenluider kunnen bijkomende relevante partijen, zoals managers of de hr-afdeling, betrokken worden bij deze gesprekken.

## **9. Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid**

De personen aan wie de behandeling van de klachtenprocedure wordt toevertrouwd moeten elke klacht strikt vertrouwelijk behandelen en mogen de identiteit van de klokkenluider (indien gekend) of van de personen die in de klacht worden vernoemd, niet binnen of buiten het bedrijf onthullen. Dit is niet van toepassing indien men voorafgaand toestemming gaf voor de onthulling van hun identiteit of indien een bevel of verordening van een bevoegde rechtbank of een publieke autoriteit de onthulling van hun identiteit oplegt. Daarbij mag er informatie over de identiteit van de klokkenluider of andere details die het mogelijk maken om conclusies te trekken over zijn identiteit, onthuld worden indien deze onthulling nodig is om vervolgmaatregelen in te voeren en indien de klokkenluider akkoord is gegaan met de onthulling.

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

De personen die belast zijn met de uitvoering van de klachtenprocedure worden vereist om strikt onpartijdig te zijn en moeten belangenconflicten onmiddellijk bekendmaken. Een belangenconflict bestaat met name indien:

- de persoon die de klachtenprocedure moet uitvoeren, zelf vermeld wordt in de klacht;
- de persoon die de klachtenprocedure moet uitvoeren, de klacht zelf indient;
- de persoon die de klachtenprocedure moet uitvoeren, de echtgenoot/echtgenote of partner is van de klokkenluider of van een persoon die in de klacht wordt vermeld;
- de persoon die de klachtenprocedure moet uitvoeren, verwant is met de klokkenluider of met een persoon die in de klacht wordt vermeld;
- de persoon die de klachtenprocedure moet uitvoeren, een hechte persoonlijke relatie heeft met de klokkenluider of met een persoon die in de klacht wordt vermeld;
- de persoon die de klachtenprocedure moet uitvoeren, ondervraagd moet worden als getuige tijdens het onderzoek van de kwestie.

## 10. Bescherming van de klokkenluider

Als werkgever nemen we onze verantwoordelijkheid ernstig en geven we bijzondere aandacht aan het nakomen van de wettelijke bepaling inzake de bescherming van klokkenluiders. We beschouwen elke klokkenluider als een waardevolle bron van informatie over mogelijke (risico's op) schendingen. Daarom hoeven klokkenluiders geen persoonlijke represailles of gelijkaardige negatieve gevolgen te vrezen als gevolg van hun status als klokkenluider. Indien andere werknemers vergeldingsmaatregelen nemen tegen een klokkenluider, lopen ze het risico op strafmaatregelen. We moedigen alle werknemers en externe partijen aan om waar nodig gebruik te maken van de optie van een klachtenprocedure en om schendingen of risico's op schendingen die ze hebben meegemaakt of gezien, of waar ze op een andere manier gewaar van zijn geworden, te melden.

Klokkenluiders mogen niet benadeeld, gestraft of beboet worden voor het indienen van klachten, bv. door een negatief beoordelingsgesprek of gelijkaardigs te krijgen, of door gewaarschuwd, ontslagen, geschorst, overgeplaatst, gedegradeerd of iets gelijkaardigs te worden. De bescherming van klokkenluiders is van toepassing zelfs als de inhoud van een rapport ongegrond of onjuist blijkt te zijn, mits de klokkenluider de melding naar eer en geweten en naar beste inzicht heeft ingediend.

## 11. Slotbepalingen

Dit reglement is onmiddellijk van kracht na de goedkeuring ervan door het management. Het wordt gepubliceerd op onze [CECONOMY](#) en [MediaMarktSaturn](#) websites, waar het steeds toegankelijk zal zijn.