

## CECONOMY

# Reglamento interno del procedimiento de denuncias relacionada con los derechos humanos

## Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	¿A quién afecta este Reglamento?.....	2
3.	¿Cuál puede ser el motivo de una queja? .....	2
4.	¿Quién puede reclamar? .....	3
5.	¿Cómo puedo presentar una queja?.....	4
6.	¿Qué información debe incluir una reclamación? .....	4
7.	¿Quién tramita las reclamaciones presentadas? .....	5
8.	¿Cómo se tramitan las reclamaciones? .....	5
9.	Confidencialidad e independencia .....	5
10.	Protección de los denunciantes .....	6
11.	Disposiciones finales .....	6

## 1. Introducción

En su declaración de principios, CEECONOMY AG (en adelante: "Nosotros") se compromete a un comportamiento responsable, sostenible y lícito. Respetamos la dignidad y los derechos tanto de las personas como de las sociedades. Como empresa, es nuestro deber cumplir las leyes aplicables, protegiendo siempre los derechos humanos. El Reglamento Interno establece las condiciones generales del procedimiento de reclamaciones implantado en nuestra empresa y se complementa con directrices internas.

## 2. ¿A quién afecta este Reglamento?

Este Reglamento se aplica en todo el mundo a nosotros y a nuestras empresas afiliadas, así como a todos nuestros empleados sin excepción, incluidos los ejecutivos y becarios, y a nuestros directivos.

## 3. ¿Cuál puede ser el motivo de una queja?

### 3.1. Objeto de la reclamación

Puede tratarse de cualquier violación de un deber en materia de derechos humanos o medio ambiente por parte de nuestros empleados o nuestros proveedores que se haya experimentado, observado o del que se haya tenido conocimiento por otros medios. También puede tratarse de un riesgo de violación si parece suficientemente probable en función de las circunstancias reales.

Una violación de un deber de derechos humanos o medioambientales es cualquier conducta que infrinja una de las prohibiciones estipuladas en el artículo 2 (2) y (3) de la Ley alemana sobre las obligaciones de diligencia debida de las empresas en las cadenas de suministro (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), concretamente:

- prohibición de emplear a un niño y prohibición de las peores formas de trabajo infantil (por ejemplo, esclavitud, realización de actividades ilícitas o actividades con efectos nocivos para la salud)
- prohibición del trabajo forzado, la esclavitud, las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre u otras formas de dominación u opresión en el entorno laboral
- prohibición del incumplimiento de los deberes relativos a la salud y seguridad en el trabajo y a la libertad de coalición
- prohibición de discriminación y de retención de un salario justo
- prohibición de daños medioambientales (por ejemplo, por alteración del suelo, contaminación del agua, contaminación atmosférica, emisión de ruidos o consumo excesivo de agua)
- prohibición del desalojo ilegal y prohibición del despojo ilegal de tierras, bosques y masas de agua
- prohibición de contratar o utilizar fuerzas de seguridad privadas o públicas si éstas:
  - a) violan la prohibición de la tortura y de los tratos crueles, inhumanos o degradantes
  - b) dañar la vida o la integridad física
  - c) impedir la libertad de asociación y coalición
- violan el Convenio de Minamata, es decir:
  - a) fabricación de productos que contienen mercurio
  - b) uso de mercurio y compuestos de mercurio en los procesos de fabricación
  - c) eliminación ilegal de residuos de mercurio
- prohibición de la producción y utilización de contaminantes orgánicos persistentes

- prohibición de la manipulación, recogida, almacenamiento y eliminación de residuos no respetuosos con el medio ambiente y prohibición de la exportación e importación de residuos peligrosos

Además, se pueden presentar reclamaciones en relación con **otros temas**. Entre ellos se incluyen, por ejemplo

- acusaciones de corrupción, conflictos de intereses y blanqueo de dinero
- violación de la ley antimonopolio
- fraude, malversación, apropiación indebida, robo
- violaciones de la protección de datos
- revelación no autorizada de secretos comerciales
- discriminación y condiciones de trabajo injustas
- infracciones de las leyes aplicables o de las directrices del Grupo

### **3.2. Denuncias múltiples**

Si un denunciante presenta una denuncia varias veces utilizando el mismo canal o canales diferentes, se trata como una única denuncia. Lo mismo ocurre si varios denunciantes denuncian la misma infracción o el mismo riesgo de infracción.

### **3.3. ¿Qué tipos de reclamaciones no pueden tramitarse?**

Nos tomamos en serio todas las reclamaciones y las examinaremos y gestionaremos adecuadamente para garantizar que cumplimos nuestras obligaciones como empresa responsable.

La excepción son las reclamaciones que no estén relacionadas con nuestras actividades económicas. En particular, estas actividades incluyen incidentes relacionados exclusivamente con la vida privada o personal de nuestros empleados, así como molestias obviamente menores (por ejemplo, desviaciones del menú anunciado de la cafetería, máquina de café estropeada, no saludar inadvertidamente a los compañeros, etc.).

El procedimiento de reclamaciones no está pensado para presentar reclamaciones sobre productos vendidos en nuestras tiendas o funcionalidades de estos productos. Dichas reclamaciones deben realizarse a través de la línea directa del producto correspondiente.

En caso de duda, las cuestiones relevantes no deben presentarse como hechos, sino como suposiciones, valoraciones o declaraciones de otras personas.

## **4. ¿Quién puede reclamar?**

Cualquier persona que haya observado una violación o un riesgo para uno de los puestos protegidos especificados anteriormente (apartado 3) puede presentar una denuncia. No es necesario que el individuo esté personalmente afectado. Esto significa que las personas pueden denunciar violaciones o riesgos aunque sólo los hayan observado o hayan oído hablar de ellos.

Los denunciantes también pueden utilizar representación legal al presentar una denuncia. Pueden presentar denuncias personas tanto de dentro como de fuera de CEECONOMY. Esto

también se aplica a los empleados de nuestros proveedores directos e indirectos y socios comerciales.

## 5. ¿Cómo puedo presentar una queja?

Si los denunciantes creen que han observado una infracción o un riesgo de infracción, tal como se define en la sección 3 de este Reglamento, pueden comunicárnoslo. Disponemos de varios canales que permiten a los posibles denunciantes ponerse en contacto con nosotros de forma fácil y confidencial, entre ellos:

- Se puede acceder al **mecanismo de denuncias en línea** en el sitio web de CECONOMY (sistema [de denuncias de CECONOMY](#)) y en el sitio web de MediaMarktSaturn ([sistema de denuncias de MMS](#)). Este **procedimiento de denuncia online está a disposición de todos los denunciantes**. Las denuncias pueden realizarse de forma anónima. Sin embargo, en el caso de una denuncia anónima, los denunciantes deben asegurarse de proporcionar información suficiente (apartado 6) para que un departamento responsable pueda investigar la denuncia.
- A través de una **llamada telefónica** (+49 (151) 15114228) al Director de Cumplimiento Normativo. Se aplican tarifas de móvil. El número está disponible durante el horario laboral habitual.
- Por **correo electrónico** al Director de Cumplimiento Normativo (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), Dirección de Cumplimiento Normativo del Grupo Minorista MediaMarktSaturn o CECONOMY, o al Director Local de Cumplimiento Normativo de la empresa respectiva del Grupo CECONOMY/MediaMarktSaturn.
- Los denunciantes también pueden enviar un **correo electrónico** a [compliance@ceconomy.de](mailto:compliance@ceconomy.de) o [compliance@mediamarktsaturn.com](mailto:compliance@mediamarktsaturn.com) o dejar su denuncia en un buzón físico. El departamento de Compliance supervisa regularmente el buzón para tramitar con prontitud las denuncias recibidas e iniciar las medidas necesarias.
- **Nuestros empleados** también tienen la opción de presentar la queja correspondiente **directamente a su supervisor**.

Los denunciantes pueden elegir libremente cuál de los distintos canales de la sección 6 desean utilizar. Independientemente de la forma en que se reciban, tratamos las denuncias como estrictamente confidenciales, de acuerdo con la sección 9 de este Reglamento.

## 6. ¿Qué información debe incluir una reclamación?

Para que podamos investigar las presuntas infracciones o riesgos de infracción y tomar las medidas necesarias, animamos a los denunciantes a que informen de cualquier caso de este tipo. En la medida de lo posible, esto debería incluir la siguiente información, si está disponible:

- **¿Qué ha ocurrido?** Descripción de la infracción o del riesgo de infracción y de las personas/partes implicadas.
- **¿Cuándo ocurrió?** Fecha, periodo o duración de la infracción.
- **¿Quién cometió la infracción? ¿Fue nuestro empleado o una parte externa?** Nombre y cargo de la persona, así como nombre de la empresa o proveedor/socio comercial en cuestión.
- **¿A quién afecta o perjudica la violación?** Nombres y número de personas afectadas, gravedad de la violación, etc.

- **¿Hay testigos o pruebas?** Se pueden adjuntar pruebas a la denuncia.

## **7. ¿Quién tramita las reclamaciones presentadas?**

La responsabilidad del procedimiento de reclamaciones recae en nuestro departamento de Compliance, que se encarga de recibir y examinar las reclamaciones presentadas y de responder a ellas adecuadamente. Para ello, colabora estrechamente con otros departamentos de la empresa. Las reclamaciones relacionadas con los derechos humanos y los temas medioambientales se examinan en colaboración con el departamento de Sostenibilidad.

## **8. ¿Cómo se tramitan las reclamaciones?**

Tramitamos todos los informes con la mayor rapidez posible. La duración de una investigación puede variar significativamente en función de lo extenso y complejo que sea el asunto. Si una denuncia contiene datos de contacto o una dirección de correo electrónico, una persona responsable de tramitar la denuncia confirma su recepción al denunciante en un plazo de siete días naturales a partir de la recepción de la denuncia. A partir de ese momento, esta persona responsable actúa como contacto directo del denunciante, al tiempo que garantiza el estricto cumplimiento de la sección 10 de este Reglamento.

Una vez que la persona responsable ha hablado del asunto con el denunciante, evalúa la información facilitada. Si la persona responsable sospecha que podría haber una violación o un riesgo de violación, lleva a cabo más investigaciones. Si la persona responsable está segura de que existe una infracción o riesgo de infracción, se toman medidas para solucionarla.

En el plazo de tres meses tras confirmar la recepción de la denuncia, la persona responsable informa al denunciante del estado de la investigación y de las medidas adoptadas. Para garantizar una evaluación completa y adecuada, la persona responsable puede consultar a otras personas de la empresa si es necesario para la evaluación, y si estas personas tienen conocimientos especiales. La identidad de los denunciantes debe mantenerse confidencial en este contexto, por lo que esta consulta debe referirse únicamente a la infracción o al riesgo de infracción descritos.

Si la persona responsable llega a la conclusión de que no hay infracción o riesgo de infracción según se define en el apartado 3, entonces la persona responsable discutirá posibles medidas preventivas o correctivas en un diálogo con el denunciante. Con el consentimiento del denunciante, se puede incluir en estas conversaciones a otras partes relevantes, como los supervisores o el departamento de RRHH.

## **9. Confidencialidad e independencia**

Las personas encargadas de aplicar el procedimiento de denuncia están obligadas a tratar cada denuncia como estrictamente confidencial y a no revelar dentro ni fuera de la empresa la identidad del denunciante (si se conoce) ni de ninguna otra persona mencionada en la denuncia. Esto no se aplica en el caso de un acuerdo previo para revelar su identidad o en el caso de una orden o decreto de un tribunal o autoridad pública responsable que exija la revelación de su identidad. Además, la información sobre la identidad del denunciante u otros detalles que permitan sacar conclusiones sobre su identidad pueden revelarse si la revelación es necesaria para introducir medidas de seguimiento y el denunciante ha dado su consentimiento a la revelación.

Respetamos la discreción de las personas encargadas de aplicar el procedimiento de reclamación. No están sujetas a ninguna orden con respecto a la aplicación del procedimiento.

Las personas encargadas de aplicar el procedimiento de reclamación deben ser estrictamente imparciales y revelar inmediatamente cualquier conflicto de intereses. Un conflicto de intereses surge en particular si:

- la propia persona encargada de aplicar el procedimiento de reclamación se menciona en la reclamación
- la persona encargada de aplicar el procedimiento de reclamación presentó la reclamación por sí misma
- la persona encargada de aplicar el procedimiento de denuncia es el cónyuge o la pareja del denunciante o de una persona mencionada en la denuncia
- la persona encargada de aplicar el procedimiento de denuncia está relacionada con el denunciante o con una persona mencionada en la denuncia
- la persona encargada de aplicar el procedimiento de denuncia tiene una estrecha relación personal con el denunciante o con una persona mencionada en la denuncia
- la persona encargada de aplicar el procedimiento de denuncia sea interrogada como testigo en el marco de la investigación del asunto

## **10. Protección de los denunciantes**

Nos tomamos en serio nuestra responsabilidad como empleador y ponemos especial cuidado en cumplir las disposiciones legales sobre protección de los denunciantes. Consideramos a cada denunciante como una valiosa fuente de información sobre posibles (riesgos de) infracciones. Por tanto, los denunciantes no tienen que temer ninguna sanción personal ni efectos negativos similares como consecuencia de su condición de denunciantes. Si otros empleados toman medidas de represalia contra un denunciante, pueden esperar enfrentarse a medidas disciplinarias. Animamos a todos los empleados y partes externas a hacer uso de la opción del procedimiento de denuncia cuando sea necesario y a informar de cualquier infracción o riesgo de infracción que hayan experimentado u observado, o que hayan llegado a su conocimiento por otros medios.

Los denunciantes no deben verse perjudicados, castigados o penalizados por presentar denuncias, por ejemplo, recibiendo una evaluación negativa de su rendimiento o similar, siendo advertidos, despedidos, suspendidos, trasladados, degradados u otros. La protección de los denunciantes se aplica incluso si el contenido de una denuncia resulta ser infundado o incorrecto, siempre que el denunciante haya presentado la denuncia en conciencia y según su leal saber y entender.

## **11. Disposiciones finales**

Este Reglamento entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación por la dirección. Se publicarán en nuestros sitios web [CECONOMY](#) y [MediaMarktSaturn](#), donde estarán accesibles en todo momento.