

Reglamento interno del procedimiento de denuncias

Contenido

1. Introducción.....	2
2. ¿Quién puede presentar una denuncia?.....	2
3. ¿Cuál puede ser el motivo de una denuncia?.....	2
4. ¿Cómo puedo presentar una denuncia?.....	4
5. ¿Qué información debe incluir una denuncia?.....	5
6. ¿Quién tramita las denuncias presentadas?.....	5
7. ¿Cómo se tramitan las denuncias?.....	5
8. Confidencialidad e independencia.....	6
9. Protección de los denunciantes.....	7
10. Costes del procedimiento de reclamación.....	7
11. Disposiciones finales.....	7

1. Introducción

En su declaración de principios, CECONOMY 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 denuncias implantado en nuestra empresa y se complementa con directrices internas.

2. ¿Quién puede presentar una denuncia?

Cualquier persona que haya observado una infracción o una potencial infracción para alguno de los supuestos especificados en el apartado 3 siguiente puede presentar una denuncia. No es necesario que la persona esté personalmente afectada. Esto significa que las personas pueden denunciar infracciones o riesgos aunque sólo los hayan observado o hayan oído hablar de ellos.

Los denunciadores también pueden utilizar representación legal al presentar una denuncia. Pueden presentar denuncias personas tanto de dentro como de fuera de CECONOMY. Esto también se aplica a los empleados de nuestros proveedores directos e indirectos y socios comerciales.

3. ¿Cuál puede ser el motivo de una denuncia?

3.1 Objeto de una reclamación

Puede tratarse de cualquier infracción de una obligación 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 infracción si parece suficientemente probable en función de las circunstancias reales.

Una infracción de una obligación en materia de derechos humanos o medioambientales es cualquier conducta que infrinja una de las prohibiciones estipuladas en la Sección 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 trabajo infantil 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 las obligaciones relativas a la salud y seguridad en el trabajo y a la libertad de asociación y 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 desahucio ilegal y prohibición de la expropiación 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) Dañan la vida o la integridad física.
 - c) Impiden 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 incluye, por ejemplo:

- Acusaciones de corrupción, conflictos de interés y blanqueo de capitales.
- Infracciones de la ley de defensa de la competencia y/o de competencia desleal.
- Fraude, malversación, apropiación indebida, robo.
- Infracciones de la normativa de protección de datos.
- Revelación no autorizada de secretos comerciales e industriales.
- Discriminación y condiciones de trabajo injustas.
- Infracciones de las leyes aplicables o de las directrices del Grupo.

3.2 Reclamaciones múltiples

Si un denunciante presenta una denuncia varias veces utilizando el mismo canal o canales diferentes, se tratará 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 denuncias no pueden tramitarse?

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

La excepción son las denuncias que no estén relacionadas con nuestra actividad económica. 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 involuntariamente a los compañeros, etc.).

El procedimiento de denuncias no está pensado para presentar denuncias sobre productos vendidos en nuestras tiendas o funcionalidades de estos productos. Dichas reclamaciones deben tramitarse a través del canal de gestión de reclamaciones de atención al cliente.

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

4. ¿Cómo puedo presentar una denuncia?

Si algún denunciante cree que ha observado una infracción o un riesgo de infracción, tal y como se define en el apartado 3 de este Reglamento, puede comunicárnoslo. Disponemos de varios canales que permiten a los posibles denunciantes ponerse en contacto con nosotros de forma fácil y confidencial, entre ellos:

- Puede accederse al **mecanismo de reclamaciones en línea** de CECONOMY y MediaMarktSaturn aquí: [Sistema de Denuncias de CECONOMY](#). Este **procedimiento de denuncias en línea 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 (sección 5) para que un departamento encargado pueda investigar la denuncia.
- A través de una **llamada telefónica** (+49 841 97343164) al Director de Cumplimiento Normativo. Se aplican tarifas de móvil. El número está disponible durante el horario laboral habitual.
- Los denunciantes también pueden enviar un **correo electrónico** a compliance@ceconomy.de o compliance@mediamarktsaturn.com o dejar su denuncia en un buzón físico. El departamento de Cumplimiento Normativo supervisa regularmente el buzón para tramitar con prontitud las denuncias recibidas y adoptar las medidas necesarias.
- **Nuestros empleados** también tienen la opción de presentar la denuncia correspondiente **directamente a su supervisor, al Director de Cumplimiento o al Director de Cumplimiento Local**.

Los denunciantes pueden elegir libremente cuál de los distintos canales desean utilizar. Independientemente de la forma en que se reciban, tratamos las denuncias como estrictamente confidenciales, de acuerdo con el apartado 8 de este Reglamento.

5. ¿Qué información debe incluir una denuncia?

Para que podamos investigar presuntas infracciones o riesgos de infracción y adoptar las medidas oportunas, 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 infracción?** Nombres y número de personas afectadas, gravedad de la violación, etc.
- **¿Hay testigos o pruebas?** Se pueden adjuntar pruebas a la denuncia.

6. ¿Quién tramita las denuncias presentadas?

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

7. ¿Cómo se tramitan las denuncias?

Tramitamos todas las denuncias 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 máximo de siete días naturales a partir de la recepción de la denuncia. A partir de ese momento, esta persona responsable actúa como contacto directo para el denunciante, al tiempo que garantiza el estricto cumplimiento del apartado 9 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 infracción o un riesgo de infracción, lleva a cabo más investigaciones. Si la persona responsable está segura de que existe una infracción o riesgo de infracción, se toman medidas para solventarla.

Dentro del 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 específicos. 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 valorará posibles medidas preventivas o correctivas juntamente con el denunciante. Con el consentimiento del denunciante, se puede incluir en estas conversaciones a otras partes relevantes, como responsables o el departamento de RRHH.

8. 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, ni 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 un requerimiento por parte 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 denuncia. No están sujetas a ninguna orden con respecto a la aplicación del procedimiento.

Las personas encargadas de aplicar el procedimiento de denuncia deben ser estrictamente imparciales y revelar inmediatamente cualquier conflicto de intereses. Un conflicto de intereses puede surgir, en concreto, si:

- La propia persona encargada de aplicar el procedimiento de denuncia se menciona en la denuncia.
- La persona encargada de aplicar el procedimiento de denuncia presentó la denuncia 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.

9. 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.

10. Costes del procedimiento de reclamación

El procedimiento de denuncia descrito en este Reglamento está a disposición de los denunciantes de forma gratuita.

Los costes y gastos (en particular los gastos de viaje y los costes de asesoramiento jurídico) en los que incurra el denunciante como consecuencia del uso del procedimiento de denuncia no pueden ser cubiertos.

11. Disposiciones finales

Este Reglamento interno se publicará en nuestros sitios web CECONOMY y MediaMarktSaturn, así como en los sitios web de las organizaciones de nuestros países, en el idioma nacional respectivo, para que sea accesible en todo momento.

Última actualización: 29 de octubre de 2024