

CECONOMY

Regolamento della procedura di reclamo

Contenuti

1.	Introduzione.....	2
2.	A chi si applica questo Regolamento?	2
3.	Quali possono essere le ragioni per un reclamo?.....	2
4.	Chi può inviare un reclamo?.....	3
5.	Come posso inviare un reclamo?	3
6.	Quali informazioni devono essere incluse in un reclamo?.....	4
7.	Chi gestisce i reclami inviati?.....	4
8.	Come vengono gestiti i reclami?	5
9.	Riservatezza ed indipendenza	5
10.	Protezione degli informatori	6
11.	Disposizioni finali.....	6

1. Introduzione

Nella sua dichiarazione d'intenti, CECONOMY AG (di seguito: "Noi") si impegna a 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. A chi si applica questo Regolamento?

Il presente Regolamento si applica in tutto il mondo a noi e alle nostre società affiliate, nonché a tutti i nostri dipendenti senza eccezioni, inclusi dirigenti, apprendisti ed il nostro management.

3. Quali possono essere le ragioni per un reclamo?

3.1 Oggetto di un 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 portata all'attenzione 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 qualsiasi condotta che violi uno dei divieti stipulati nella sezione 2 (2) e (3) della legge tedesca sugli obblighi di dovuta diligenza aziendale nelle catene di approvvigionamento (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), in particolare:

- divieto di impiego di un minore e divieto delle peggiori forme di lavoro minorile (es. schiavitù, svolgimento di attività illecite o con effetti dannosi per la salute)
- divieto di lavoro forzato, schiavitù, pratiche assimilabili alla schiavitù, servitù o altre forme di dominio o oppressione nell'ambiente di lavoro
- divieto di inosservanza dei doveri in materia di salute e sicurezza sul lavoro e alla libertà di associazione
- divieto di discriminazione e di negazione di un salario equo
- divieto di danni ambientali (ad es. da alterazione del suolo, inquinamento delle acque, inquinamento dell'aria, emissioni acustiche 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 pubblica sicurezza o private se queste portano a:
 - a) violare il divieto di tortura e di trattamenti crudeli e inumani o degradanti
 - b) arrecare danno alla vita o all'incolumità fisica
 - c) ostacolare la libertà di associazione
- violare la Convenzione di Minamata, vale a dire:
 - a) fabbricazione di prodotti contenenti mercurio
 - b) utilizzo del mercurio e dei composti del mercurio nei processi di fabbricazione
 - c) smaltimento illegale di rifiuti di mercurio
- divieto di produzione e utilizzo di inquinanti organici persistenti
- divieto di manipolazione, raccolta, stoccaggio e smaltimento non rispettoso dell'ambiente dei rifiuti 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, conflitto di interessi e riciclaggio di denaro
- violazioni della normativa 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 applicabili o delle linee guida del Gruppo

3.2 Reclami multipli

Se un reclamo viene presentato da un informatore più volte utilizzando gli stessi canali 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 Che tipologie di reclamo possono essere gestite?

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

L'eccezione sono 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 della mensa, macchina del caffè rotta, mancato saluto involontario dei colleghi, ecc.).

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

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

4. Chi può inviare un reclamo?

Può presentare reclamo chiunque abbia notato una violazione o un rischio per una delle posizioni protette sopra specificate (comma 3). 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. Gli individui sia all'interno che all'esterno di CEECONOMY possono inviare segnalazioni. Ciò vale anche per i dipendenti dei nostri fornitori diretti e indiretti e partner commerciali.

5. Come posso inviare 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. Forniamo vari canali che consentono a potenziali informatori di contattarci in modo semplice e riservato, tra cui:

- Il **meccanismo di reclamo online** è accessibile sul sito web di CEECONOMY ([sistema di reclamo CEECONOMY](#)) e sul sito web di MediaMarktSaturn ([sistema di reclamo MMS](#)). 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 6) in modo che un dipartimento responsabile possa indagare sul reclamo.
- Tramite una **telefonata** (+49 (151) 15114228) al Chief Compliance Officer. Si applicano le tariffe di telefonia mobile. Il numero è disponibile durante le ore lavorative comuni.
- Via **e-mail** al Chief Compliance Officer (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), Compliance Management del MediaMarktSaturn Retail Group o di CEECONOMY, oppure al Local Compliance Officer della rispettiva società del Gruppo CEECONOMY/MediaMarktSaturn.
- 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 Compliance per gestire i reclami in arrivo in modo tempestivo e avviare le misure necessarie.
- **I nostri dipendenti** hanno anche la possibilità di presentare un reclamo **direttamente al proprio supervisore**.

Gli informatori possono scegliere liberamente quale dei diversi canali della sezione 6 desiderano utilizzare. Indipendentemente dal modo in cui vengono ricevuti, trattiamo i reclami come strettamente confidenziali in conformità con la sezione 9 del presente Regolamento di procedura.

6. Quali informazioni devono essere incluse in un reclamo?

Per consentirci di indagare su sospette violazioni o rischi di violazioni e adottare tutte le misure necessarie, incoraggiamo gli informatori a segnalare tali casi. Per quanto possibile, ciò 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

7. Chi gestisce i reclami inviati?

La responsabilità della procedura di reclamo spetta al nostro dipartimento Compliance, che è incaricato 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 Sostenibilità.

8. Come vengono gestiti i reclami?

Gestiamo tutte le segnalazioni il più rapidamente 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, questa persona responsabile funge da contatto diretto dell'informatore, garantendo nel contempo il rigoroso rispetto della sezione 10 del presente Regolamento o Procedura.

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

Entro tre mesi dalla conferma di ricezione della denuncia, il responsabile comunica al segnalante lo stato delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati. Per garantire una valutazione completa e appropriata, la persona responsabile può consultare altre persone dell'azienda se ciò è necessario per la valutazione e se queste persone hanno competenze specifiche. In questo contesto, l'identità degli informatori deve essere mantenuta riservata; pertanto, la consultazione deve riguardare esclusivamente la violazione o il rischio di violazione descritto.

Se la persona responsabile conclude che non vi è alcuna violazione o rischio di violazione come definito nella sezione 3, allora discuterà eventuali misure preventive o correttive in un dialogo con l'informatore. Con il consenso dell'informatore, possono essere incluse in queste discussioni ulteriori parti interessate come i supervisori o il dipartimento delle risorse umane.

9. Riservatezza ed indipendenza

I soggetti incaricati di attuare la procedura di reclamo sono tenuti a trattare ogni reclamo con la massima riservatezza e a non rivelare all'interno o all'esterno dell'azienda l'identità del segnalante (se noto) o di eventuali altri soggetti menzionati nel reclamo. Ciò non si applica nel caso di un precedente accordo di rivelazione della loro identità o nel caso di un ordine o decreto di un tribunale competente 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 la 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. Essi non sono soggetti ad alcun ordine in merito all'attuazione della procedura.

I soggetti incaricati di attuare la procedura di reclamo sono tenuti ad essere rigorosamente imparziali e a rivelare immediatamente eventuali conflitti di interesse. Un conflitto di interessi sorge 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 partner dell'informatore o di un soggetto menzionato nel reclamo

- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo ha una stretta relazione personale con l'informatore o con un soggetto menzionato nel reclamo
- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo ha uno stretto rapporto personale con il segnalante o con un soggetto menzionato nel reclamo
- la persona incaricata di attuare la procedura di reclamo deve essere interrogata come testimone nell'ambito dell'istruttoria della questione

10. 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 a causa 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 eventuali violazioni o rischi 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 una denuncia, ad es. 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.

11. Disposizioni finali

Il presente Regolamento entrerà in vigore subito dopo l'approvazione da parte della Direzione. Sarà pubblicato sui siti web di [CECONOMY](#) e [MediaMarktSaturn](#), dove sarà sempre accessibile.