

CECONOMY

Regulamin procedury składania skarg

Spis treści

1.	Wprowadzenie.....	2
2.	Kogo dotyczy niniejszy regulamin?	2
3.	Jaki może być powód skargi?.....	2
4.	Kto może złożyć skargę?	3
5.	Jak mogę złożyć skargę?	4
6.	Jakie informacje powinna zawierać skarga?	4
7.	Kto rozpatruje złożone skargi?	5
8.	W jaki sposób rozpatrywane są skargi?	5
9.	Poufność i niezależność	5
10.	Ochrona sygnalistów	6
11.	Postanowienia końcowe	6

1. Wprowadzenie

W swojej misji CECONOMY AG (dalej: "My") zobowiązuje się do odpowiedzialnego, zrównoważonego i zgodnego z prawem postępowania. Szanujemy godność i prawa zarówno jednostek, jak i społeczności. Naszym obowiązkiem jako spółki jest przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa przy jednoczesnej ochronie praw człowieka. Regulamin określa ogólne warunki procedury składania skarg wdrożonej w naszej spółce i jest uzupełniony wewnętrznymi wytycznymi.

2. Kogo dotyczy niniejszy regulamin?

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie na całym świecie do nas i naszych spółek stowarzyszonych, a także do wszystkich naszych pracowników bez wyjątku, w tym kadry kierowniczej i stażystów oraz do osób zarządzających.

3. Jaki może być powód skargi?

3.1 Przedmiot skargi

Może to być każde naruszenie praw człowieka lub obowiązków w zakresie ochrony środowiska przez naszych pracowników lub naszych dostawców, które zostało doświadczone, zaobserwowane lub na które zwrócono uwagę w inny sposób. Przedmiotem może być również ryzyko naruszenia, jeśli wydaje się to wystarczająco prawdopodobne na podstawie rzeczywistych okoliczności.

Naruszenie praw człowieka lub obowiązku ochrony środowiska to każde zachowanie, które narusza jeden z zakazów określonych w sekcji 2 (2) i (3) niemieckiej ustawy o obowiązkach przedsiębiorstw w zakresie należytej staranności w łańcuchach dostaw (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*, LkSG), w szczególności:

- zakaz zatrudniania dzieci i zakaz najgorszych form pracy dzieci (np. niewolnictwa, prowadzenia nielegalnej działalności lub działalności mającej szkodliwy wpływ na zdrowie)
- zakaz pracy przymusowej, niewolnictwa, praktyk zbliżonych do niewolnictwa, pańszczyzny lub innych form dominacji lub ucisku w miejscu pracy
- zakaz zaniedbywania obowiązków związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz wolności stowarzyszania się
- zakaz dyskryminacji i pozbawiania godziwego wynagrodzenia
- zakaz wyrządzania szkód środowiskowych (np. spowodowanych zmianą gleby, zanieczyszczeniem wody, zanieczyszczeniem powietrza, emisją hałasu lub nadmiernym zużyciem wody)
- zakaz nielegalnej eksmisji i nielegalnego wywłaszczania gruntów, lasów i zbiorników wodnych
- zakaz zatrudniania lub korzystania z prywatnych lub publicznych sił bezpieczeństwa, jeśli:
 - a) naruszają zakaz tortur oraz okrutnego i nieludzkiego lub poniżającego traktowania
 - b) szkodzą życiu lub zdrowiu
 - c) utrudniają wolność zrzeszania się i stowarzyszania
- złamanie Konwencji z Minamaty, tj:
 - a) wytwarzanie produktów zawierających rtęć
 - b) wykorzystanie rtęci i związków rtęci w procesach produkcyjnych
 - c) nielegalne usuwanie odpadów rtęciowych

- zakaz produkcji i stosowania trwałych substancji organicznych zanieczyszczających środowisko
- zakaz nieekologicznego postępowania z odpadami, ich zbierania, magazynowania i unieszkodliwiania oraz zakaz eksportu i importu odpadów niebezpiecznych

Ponadto skargi mogą dotyczyć **innych kwestii**. Obejmują one na przykład:

- zarzuty korupcji, konfliktu interesów i prania pieniędzy
- naruszenia prawa antymonopolowego
- oszustwo, defraudacja, sprzeniewierzenie, kradzież
- naruszenia ochrony danych
- nieuprawnione ujawnienie tajemnic handlowych
- dyskryminacja i niesprawiedliwe warunki pracy
- naruszenia obowiązujących przepisów prawa lub wytycznych Grupy

3.2 Wielokrotne skargi

Jeśli skarga zostanie złożona przez sygnalistę wielokrotnie przy użyciu tego samego lub różnych kanałów, jest traktowana jako jedno zgłoszenie. To samo dotyczy sytuacji, gdy wielu sygnalistów zgłasza to samo naruszenie lub to samo ryzyko naruszenia.

3.3 Jakie rodzaje skarg nie mogą być rozpatrywane?

Wszystkie skargi traktujemy poważnie i będziemy je odpowiednio rozpatrywać, aby mieć pewność, że jako odpowiedzialna firma wypełniamy nasze zobowiązania.

Wyjątek stanowią skargi, które nie są związane z naszą działalnością gospodarczą. W szczególności działania te obejmują incydenty związane wyłącznie z życiem prywatnym lub osobistym naszych pracowników, a także drobne niedogodności (np. odstęstwa od ogłoszonego menu stołówki, zepsuty ekspres do kawy, nieumyślne nieprzywitanie się z kolegami itp.).

Procedura składania skarg nie jest przeznaczona do składania reklamacji dotyczących produktów sprzedawanych w naszych sklepach lub funkcjonalności tych produktów. Reklamacje takie należy składać za pośrednictwem odpowiedniej infolinii produktowej.

W razie wątpliwości istotne kwestie należy przedstawiać nie jako fakty, ale jako założenia, oceny lub oświadczenia innych osób.

4. Kto może złożyć skargę?

Skargę może złożyć każda osoba, która zauważyła naruszenie lub zagrożenie dla jednej z pozycji chronionych określonych powyżej (sekcja 3). Osoba ta nie musi być osobiście poszkodowana. Oznacza to, że osoby mogą zgłaszać naruszenia lub zagrożenia, nawet jeśli tylko je zaobserwowały lub o nich słyszały.

Osoby zgłaszające nieprawidłowości mogą również skorzystać z pomocy prawnej przy składaniu skargi. Zgłoszenia mogą składać osoby zarówno z CEECONOMY, jak i spoza niej. Dotyczy to również pracowników naszych bezpośrednich i pośrednich dostawców i partnerów biznesowych.

5. Jak mogę złożyć skargę?

Jeśli sygnaliści uważają, że zauważyli naruszenie lub ryzyko naruszenia określone w sekcji 3 niniejszego Regulaminu, mogą to nam zgłosić. Zapewniamy różne kanały umożliwiające potencjalnym sygnalistom łatwy i poufny kontakt z nami, w tym:

- **Mechanizm składania skarg online jest dostępny** na stronie internetowej CECONOMY ([system składania skarg CECONOMY](#)) oraz na stronie internetowej MediaMarktSaturn ([system składania skarg MMS](#)). **Procedura składania skarg online jest dostępna dla wszystkich sygnalistów.** Zgłoszenia mogą być dokonywane anonimowo. W przypadku anonimowej skargi sygnaliści powinni jednak upewnić się, że podali wystarczające informacje (sekcja 6), aby odpowiedzialny dział mógł zbadać skargę.
- Poprzez **połączenie telefoniczne** (+49 (151) 15114228) z dyrektorem ds. zgodności. Obowiązują opłaty za połączenia komórkowe. Numer jest dostępny w zwykłych godzinach pracy.
- Poprzez skrzynkę mailową - wyślij wiadomość **e-mail** do Chief Compliance Officer (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), Compliance Management w MediaMarktSaturn Retail Group lub CECONOMY, lub do lokalnego Compliance Officer w odpowiedniej spółce CECONOMY/MediaMarktSaturn Group.
- Zgłaszający nieprawidłowości mogą również wysłać **wiadomość e-mail** na adres compliance@ceconomy.de lub compliance@mediamarktsaturn.com albo zostawić swoją skargę w fizycznej skrzynce na listy. Skrzynka pocztowa jest regularnie monitorowana przez dział ds. zgodności z przepisami w celu szybkiego rozpatrywania napływających skarg i podejmowania wszelkich niezbędnych działań.
- Nasi **pracownicy mają** również możliwość złożenia odpowiedniej skargi **bezpośrednio do swojego przełożonego.**

Zgłaszający nieprawidłowości mogą dowolnie wybrać, z którego z kanałów wymienionych w sekcji 5 chcą skorzystać. Niezależnie od sposobu ich otrzymania, traktujemy skargi jako ściśle poufne zgodnie z sekcją 9 niniejszego Regulaminu.

6. Jakie informacje powinna zawierać skarga?

Aby umożliwić nam zbadanie podejrzewanych naruszeń lub ryzyka naruszeń oraz podjęcie wszelkich niezbędnych środków, zachęcamy sygnalistów do zgłaszania wszelkich takich przypadków. W miarę możliwości zgłoszenie powinno obejmować następujące informacje, jeśli są dostępne:

- **Co się stało?** Opis naruszenia lub ryzyka naruszenia oraz zaangażowanych osób/stron.
- **Kiedy to się stało?** Data, okres lub czas trwania naruszenia.
- **Kto dopuścił się naruszenia? Czy był to nasz pracownik czy podmiot zewnętrzny?** Imię i nazwisko oraz stanowisko tej osoby, a także nazwa firmy lub dostawcy/partnera biznesowego, o którym mowa.
- **Kto ucierpiał lub został poszkodowany w wyniku naruszenia?** Nazwiska i liczba poszkodowanych osób, powaga naruszenia itp.
- **Czy są świadkowie lub dowody?** Dowody mogą zostać dołączone do skargi.

7. Kto rozpatruje złożone skargi?

Odpowiedzialność za procedurę składania skarg spoczywa na naszym dziale ds. zgodności z przepisami (Compliance), który jest odpowiedzialny za przyjmowanie i rozpatrywanie złożonych skarg oraz odpowiednie reagowanie na nie. Dział ten ściśle współpracuje przy tym z innymi działami firmy. Skargi związane z prawami człowieka i kwestiami środowiskowymi są rozpatrywane we współpracy z działem ds. zrównoważonego rozwoju (Sustainability).

8. Jak rozpatrywane są skargi?

Wszystkie zgłoszenia rozpatrujemy tak szybko, jak to możliwe. Czas trwania dochodzenia może się znacznie różnić w zależności od tego, jak obszerna i złożona jest sprawa. Jeśli zgłoszenie zawiera dane kontaktowe lub adres e-mail, osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie zgłoszenia potwierdza jego otrzymanie w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od otrzymania zgłoszenia. Od tego momentu ta odpowiedzialna osoba działa jako bezpośredni kontakt sygnalisty, zapewniając ścisłą zgodność z sekcją 10 niniejszego Regulaminu.

Po omówieniu sprawy ze zgłaszającym osoba odpowiedzialna ocenia przekazane informacje. Jeśli osoba odpowiedzialna podejrzewa, że mogło dojść do naruszenia lub ryzyka naruszenia, przeprowadza dalsze dochodzenie. Jeśli osoba odpowiedzialna ma pewność, że doszło do naruszenia lub istnieje ryzyko naruszenia, podejmowane są środki zaradcze.

W ciągu trzech miesięcy od potwierdzenia otrzymania skargi osoba odpowiedzialna informuje sygnalistę o statusie dochodzenia i wszelkich podjętych środkach. Aby zapewnić pełną i właściwą ocenę, osoba odpowiedzialna może skonsultować się z innymi osobami w firmie, jeśli jest to konieczne do przeprowadzenia oceny i jeśli osoby te posiadają specjalistyczną wiedzę. W tym kontekście tożsamość sygnalisty musi pozostać poufna, a konsultacje muszą dotyczyć wyłącznie opisanego naruszenia lub ryzyka naruszenia.

Jeśli osoba odpowiedzialna stwierdzi, że nie doszło do naruszenia lub ryzyka naruszenia zgodnie z definicją w sekcji 3, wówczas osoba odpowiedzialna omówi możliwe środki zapobiegawcze lub naprawcze w ramach dialogu ze zgłaszającym. Za zgodą osoby zgłaszającej nieprawidłowości do rozmów tych mogą zostać włączone dodatkowe istotne strony, takie jak przełożeni lub dział HR.

9. Poufność i niezależność

Osoby, którym powierzono wdrożenie procedury składania skarg, są zobowiązane do traktowania każdej skargi jako ściśle poufnej i nieujawniania w spółce lub poza nią tożsamości osoby zgłaszającej (jeśli jest znana) lub innych osób wymienionych w skardze. Nie ma to zastosowania w przypadku wcześniejszej zgody na ujawnienie ich tożsamości lub w przypadku nakazu lub dekretu właściwego sądu lub organu publicznego wymagającego ujawnienia ich tożsamości. Ponadto informacje dotyczące tożsamości sygnalisty lub inne szczegóły, które pozwalają na wyciągnięcie wniosków na temat jego tożsamości, mogą zostać ujawnione, jeśli ujawnienie jest niezbędne do wprowadzenia środków następczych, a sygnalista wyraził zgodę na ujawnienie.

Szanujemy swobodę decyzyjną osób, którym powierzono wdrożenie procedury składania skarg. Nie podlegają one żadnym nakazom w zakresie wdrażania procedury.

Osoby, którym powierzono wdrożenie procedury składania skarg, są zobowiązane do zachowania ścisłej bezstronności i muszą niezwłocznie ujawnić wszelkie konflikty interesów.

Konflikt interesów powstaje w szczególności, gdy:

- osoba, której powierzono wdrożenie procedury składania skarg, jest wymieniona w samej skardze
- osoba, której powierzono wdrożenie procedury składania skarg, sama złożyła skargę
- osoba, której powierzono wdrożenie procedury składania skarg, jest małżonkiem lub partnerem sygnalisty lub osoby wymienionej w skardze
- osoba, której powierzono wdrożenie procedury składania skarg, jest powiązana ze zgłaszającym lub osobą wymienioną w skardze
- osoba, której powierzono wdrożenie procedury składania skarg, ma bliskie osobiste relacje ze zgłaszającym lub z osobą wymienioną w skardze
- osoba, której powierzono wdrożenie procedury składania skarg, ma zostać przesłuchana w charakterze świadka w ramach dochodzenia w tej sprawie

10. Ochrona sygnalistów

Poważnie traktujemy naszą odpowiedzialność jako pracodawcy i zwracamy szczególną uwagę na przestrzeganie przepisów prawnych dotyczących ochrony sygnalistów. Postrzegamy każdego sygnalistę jako cenne źródło informacji o możliwych (ryzykach) naruszeniach. W związku z tym sygnaliści nie muszą obawiać się żadnych sankcji osobistych ani podobnych negatywnych skutków wynikających z ich statusu sygnalisty. Jeśli inni pracownicy podejmą działania odwetowe wobec sygnalisty, mogą spodziewać się działań dyscyplinarnych. Zachęcamy wszystkich pracowników i podmioty zewnętrzne do korzystania z opcji procedury składania skarg w razie potrzeby oraz do zgłaszania wszelkich naruszeń lub ryzyka naruszeń, których doświadczyli lub które zaobserwowali, lub które zwróciły ich uwagę w inny sposób.

Sygnaliści nie mogą być poszkodowani lub ukarani za złożenie skargi, np. poprzez otrzymanie negatywnej oceny pracy lub podobnej, otrzymanie ostrzeżenia, zwolnienie, zawieszenie, przeniesienie, degradację lub inne. Ochrona sygnalistów obowiązuje nawet w przypadku, gdy treść zgłoszenia okaże się nieuzasadniona lub nieprawidłowa, pod warunkiem, że sygnalista złożył zgłoszenie z czystym sumieniem i zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą.

11. Postanowienia końcowe

Niniejszy regulamin wchodzi w życie natychmiast po zatwierdzeniu przez zarząd. Zostanie on opublikowany na stronach internetowych [CECONOMY](#) i [MediaMarktSaturn](#), gdzie będzie zawsze dostępny.