



# **BESCHWERDEKANAL**

**ZAMORA COMPANY**  
28 April 2022

	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

## **EINFÜHRUNG**

Angestellte und Mitarbeiter der Unternehmen von Zamora Company mit Hinweisen oder Verdachtsmomenten auf die Begehung von Straftaten oder die Verletzung von Grundsätzen und Werten, die im Ethik- und Verhaltenskodex und in den Dokumenten zu dessen Umsetzung aufgeführt werden, müssen diese über den von der Gruppe eingerichteten Beschwerdekanal melden.

## **ANWENDUNGSBEREICH**

Dieses Dokument findet Anwendung auf alle Mitarbeiter und freien Mitarbeiter der Unternehmen von Grupo Zamora Company.

## **ZIEL**

Dieses Verfahren wurde eingerichtet, um mögliche kriminelle Handlungen zu kanalisieren, ohne Risiko für den Informanten und mit Garantien für den Beschuldigten, im Rahmen der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften durch das Unternehmen.

Das vorliegende Dokument enthält die Richtlinien für den Beschwerdekanal gemäß den Bestimmungen des Ethik- und Verhaltenskodexes, der einhergehenden Richtlinien, Handbücher und Verfahren, sowie der vom Verwaltungsrat der Gesellschaft Zamora erteilten Befugnissen und den sich aus der Geschäftsordnung des Compliance-Ausschusses ergebenden Bestimmungen.

Es gilt der nachstehend aufgeführte spezifische Verfahrensablauf:

1. Es besteht die Möglichkeit, Beschwerden über die Plattform des Beschwerdekanals und auf Wunsch des Beschwerdeführers auch persönlich einzureichen;
2. Eingangsbestätigung der Beschwerde innerhalb von 7 Tagen;
3. Ermöglichung der Ad-hoc-Bestellung eines Untersuchungsteams mit Zuständigkeit bis zum Abschluss des Falls durch den Compliance-Ausschuss; weiter die Ernennung eines zuständigen Sachbearbeiters für die Bearbeitung der Beschwerden und Kommunikation mit sowie, erforderlichenfalls, die Anforderung zusätzlicher Informationen und Rücksprache mit dem Beschwerdeführer;
4. Prompte Bearbeitung aller Beschwerden (auch anonymer);

	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

5. Festlegung einer allgemeinen Frist von 3 Monaten für die Beantwortung der Beschwerde an den Beschwerdeführer, beginnend mit der Empfangsbestätigung.

Zweck dieses Verfahrens für den geregelten Einsatz des Beschwerdekanals von Zamora Company ist die Beratschlagung und Ermittlung in der Entscheidungsfindung durch Personen mit Kenntnis eventueller Verletzungen des Ethik- und Verhaltenskodex und/oder einhergehender Richtlinien, Handbücher und Verfahren.

### **VERBREITUNG**

Der Kanal für die Meldung von Misständen wird allen Mitarbeitern und Personen, die mit dem Unternehmen Zamora verbunden sind, zur Verfügung gestellt. Alle Mitarbeiter der Gruppe werden zum Zeitpunkt der Genehmigung oder bei Eintritt in das Unternehmen, falls dieser Zeitpunkt später liegt, förmlich über das Bestehen der Vereinbarung informiert.

Darüber hinaus wird sie an den Anschlagtafeln in den Räumlichkeiten veröffentlicht und im Intranet von Zamora Company zugänglich gemacht. Die interne Kommunikation erfolgt auf elektronischem Wege.

Die Mitarbeiter, mit denen Zamora Company zusammenarbeitet, erhalten einen Anhang zu ihren Verträgen mit Informationen über den Beschwerdekanal, der auf der Website des Unternehmens ([www. zamoracompany.com](http://www.zamoracompany.com)) zur Einsichtnahme veröffentlicht wird.

### **LEITSÄTZE**

#### **1.1. Vertraulichkeit**

Zamora Company sichert die **vollständige Vertraulichkeit** der Beschwerden, der Beschwerdeführer und der Beklagten sowie die Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze zu, mit Ausnahme des Falles, in dem das angezeigte Verhalten den zuständigen Behörden gemeldet werden muss.

In der gleichen Weise ist **der Beschwerdeführer zur Vertraulichkeit verpflichtet** und darf den Sachverhalt nicht an Dritte weitergeben, es sei denn, es handelt sich um eine strafbare Handlung, die den zuständigen Behörden gemeldet wurde, und selbst dann hat die Weiterleitung so diskret wie möglich zu erfolgen, um das Ansehen der Personen und des Unternehmens nicht zu schädigen.

	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

## 1.2. Objektivität

Zamora Company garantiert eine **erschöpfende, vollständige und objektive Analyse der Tatsachen** und Umstände, die über den Beschwerdekanaal mitgeteilt wurden, um jede Art von Willkür im Verfahren zu vermeiden. Die Beilegung jeder einzelnen eingegangenen Mitteilung wird stets gebührend begründet.

## 1.3. Politik zur Bekämpfung von Vergeltungsmaßnahmen

Das Unternehmen Zamora garantiert, dass der Beschwerdeführer für seine Meldung keinerlei Repressalien ausgesetzt wird, es sei denn, es wird Bösgläubigkeit festgestellt, in diesem Fall gelten die Bestimmungen des Disziplinarsystems der Gruppe.

## 1.4. Anhörung der Parteien

Sobald eine Beschwerde zugelassen ist, muss sichergestellt werden, dass die betroffenen Parteien (Beschwerdeführer und Beklagter) die Möglichkeit haben, angehört zu werden, damit sie festhalten können, was sie zur Klärung des Sachverhalts für angebracht halten.

## 2. COMPLIANCE-AUSSCHUSS

Der Compliance-Ausschuss ist für alle Beschwerden zuständig, die von Personen mit einem berechtigten Interesse eingereicht werden. Zu seinen Befugnissen gehören die Entgegennahme, Untersuchung und gegebenenfalls die Weiterleitung solcher Beschwerden sowie deren Beilegung.

## 3. VERFAHREN

### 3.1. Einreichung der Beschwerde

Wenn Sie einen Verstoß gegen den Ethik- und Verhaltenskodex und die damit zusammenhängenden Richtlinien und Verfahren vermuten, sollten Sie ihn über folgende Adresse melden:

- Die Plattform des Beschwerdekanaals: durch Ausfüllen des elektronischen Beschwerdeformulars, das auf der Plattform zur Verfügung steht und auf das über folgende alternative Wege zugegriffen werden kann:
  - Link auf der Webseite des Unternehmens
  - Direkter Link auf der Plattform:

	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

[www.zamoracompany.integrityline.com](http://www.zamoracompany.integrityline.com)

- Da die Verstöße auf der Plattform erfasst werden, zu der alle Mitglieder des Compliance-Ausschusses Zugang haben, können die Verstöße auch persönlich an eines der Mitglieder des Compliance-Ausschusses weitergeleitet werden. Letzteres wird den Fall in die Plattform aufnehmen, um ihn durch den gesamten Ausschuss zu bearbeiten. Dieser wird ihn in der angemessenen Weise bearbeiten, um Interessenkonflikte zu vermeiden.

Die Mitglieder des Compliance-Ausschusses sind die Direktoren der folgenden Bereiche:

- Unternehmensdienstleistungen
  - Personalwesen
  - Rechtsabteilung
- In Ausnahmefällen können Verstöße über den Vorgesetzten weitergeleitet werden. Dieser berät über die beste Vorgehensweise und die Integration des Falles in die Plattform für seine Bearbeitung durch den Compliance-Ausschuss.

Wenn eine Person einen Verstoß melden möchte, kann sie dies unter Angabe ihrer Identität oder, wenn sie es für angemessen hält, anonym tun. Zamora Company ergreift keinerlei Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen, die in gutem Glauben eine Beschwerde eingereicht haben.

Zamora Company bittet jedoch im Falle einer Beschwerde um Angabe des Namens, der Funktion und der Kontaktdaten. Auf diese Weise können die für die Bearbeitung der Beschwerde zuständigen Bediensteten mit dem Beschwerdeführer Kontakt aufnehmen, um gegebenenfalls weitere Schritte einzuleiten.

Die zu meldenden Informationen sollten so vollständig und wahrheitsgetreu wie möglich sein. Daher sollten alle Informationen, die dem Beschwerdeführer im Zusammenhang mit den möglichen Verstößen bekannt sind, im Detail mitgeteilt werden, einschließlich aller Beweise oder Dokumente, die eine möglichst schnelle und effiziente Bearbeitung des Falls ermöglichen.

Die Vertraulichkeit der eingegangenen Meldungen wird jederzeit gewährleistet, und es werden auch anonyme Meldungen entgegengenommen. Falls die Beschwerde nicht anonym ist, wird die Identität des Beschwerdeführers unter keinen Umständen an den Beschwerdegegner weitergegeben.

	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

Es ist wichtig, dass der Beschwerdeführer ein Mindestmaß an Beweisen für die behauptete(n) Tatsache(n) vorlegt, damit die eingegangenen Informationen analysiert werden können und ausgeschlossen werden kann, dass es sich nicht um eine falsche Behauptung handelt.

Sobald die Beschwerde eingereicht ist, wird sie im Beschwerdekanal registriert.

### 3.2. Bearbeitung der Beschwerde

Sobald die Beschwerde registriert ist, wird sie gemäß den folgenden Schritten untersucht:

#### 3.2.1. Zulassung

Der Empfänger der Beschwerde, d. h. der Compliance-Ausschuss, prüft den Wahrheitsgehalt der Beschwerde und bestätigt deren Eingang innerhalb einer Frist von höchstens sieben Tagen nach Eingang der Beschwerde.

Die Entscheidung wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt, und wenn der Beschwerde stattgegeben wird, kann der angebliche Verstoß untersucht werden.

#### 3.2.2. Anweisung

Wird die Beschwerde zugelassen, setzt der Compliance-Ausschuss ein Untersuchungsteam ein, das alle zur Klärung des Sachverhalts erforderlichen Maßnahmen durchführt, z. B. Befragung der Beteiligten, Anforderung von Informationen oder Unterlagen von anderen Abteilungen der Organisation, Analyse von Daten, Einholung von Informationen aus externen Quellen usw., um so die erforderlichen Beweise zusammenzustellen.

Es ist unerlässlich, den Beschwerdeführer und den Beschuldigten zu befragen, wobei der Inhalt der Befragung in einem Bericht festgehalten wird, der die Fragen zum angezeigten Sachverhalt enthält, es sei denn, es handelt sich um eine zulässige anonyme Beschwerde; in diesem Fall muss dieser Schritt in Bezug auf den Beschwerdeführer unterbleiben.

Die Untersuchung muss so schnell wie möglich durchgeführt werden, spätestens jedoch drei Monate nach Einreichung der Beschwerde.

Am Ende der Untersuchung erstellt der Untersuchungsbeauftragte **einen begründeten und unparteiischen Bericht**, der seinen Vorschlag für eine Entscheidung enthält, die die folgendermaßen ausfallen kann:

	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

- Archivierung der Akte aus einem der folgenden Gründe:
  - a) Weil es keine rationalen Anhaltspunkte dafür gibt, dass ein Verstoß stattgefunden hat. Selbst wenn es sich nicht um einen Verstoß gegen die Compliance-Vorschriften handelt, kann der Ermittler die Beschwerde an die zuständige Abteilung weiterleiten, z. B. an die Personal-, Verwaltungs- und Finanzabteilung oder an die entsprechende Abteilung.
  - b) Der gerügte Verstoß ist verjährt.
- Vorschlag einer Sanktion, die sich nach der Schwere des untersuchten Sachverhalts richtet und die folgenden Punkte enthalten muss:
  - a) Beweise für die Begehung der Straftat.
  - b) Eventuelles Erfordernis, die Behörden in Kenntnis zu setzen
  - c) Vorschlag einer Disziplinarstrafe
  - d) Etwaige Abhilfemaßnahmen

In jedem Fall sollte der Bericht des Untersuchungsbeauftragten nicht seine Meinung enthalten, sondern lediglich die Fakten auflisten, die während der Untersuchung ans Licht gekommen sind und durch Beweise belegt werden. Außerdem sollten die Berichte klar, prägnant und objektiv formuliert sein und keinen Raum für Spekulationen lassen.

Sobald der Bericht erstellt ist, wird er dem Compliance-Ausschuss zur Beschlussfassung vorgelegt.

### 3.2.3. Beilegung

Der Compliance-Ausschuss analysiert den Untersuchungsbericht und trifft die entsprechende Entscheidung oder legt ihn gegebenenfalls dem Verwaltungsorgan zur Entscheidung vor.

## 4. INFORMATIONEN FÜR INTERESSIERTE PARTEIEN

### 4.1. **Pflicht zur Unterrichtung des Beschwerdeführers**

Im Falle einer Beschwerde werden dem Beschwerdeführer die folgenden Informationen übermittelt:

- Registrierungsnummer der Beschwerde

	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

- Firmenname und Anschrift des für die Datenverarbeitung Verantwortlichen
- Zweck der Datenverarbeitung
- Informationen über die Garantien an den Beschwerdeführer während des Beschwerdeverfahrens, die in diesem Protokoll enthalten sind.
- Informationen über die Ausübung der folgenden Rechte (Übertragbarkeit, Widerspruch gegen die Verarbeitung, Einschränkung der Verarbeitung, Auskunft, Zugang, Berichtigung, Löschung oder Vergessen und Widerspruch gegen die Verarbeitung für bestimmte Zwecke).

#### **4.2. Pflicht zur Unterrichtung des Beklagten und der beteiligten Dritten**

Nach Sicherung der Beweise informiert der Compliance-Ausschuss sowohl die gemeldete Person als auch die beteiligten Dritten, soweit er dies für angemessen hält.

Diese Informationspflicht beinhaltet nicht die Offenlegung der Identität des Beschwerdeführers oder der Daten, aus denen die Identität des Beschwerdeführers abgeleitet werden kann, sondern die Offenlegung der folgenden Informationen:

- dass die Beschwerde über den Beschwerdekanal gemeldet wurde.
- Registrierungsnummer der Beschwerde.
- Der Tatbestand der Beschwerde.
- Firmenname und Anschrift des zuständigen Sachbearbeiters.
- Zweck der Datenverarbeitung.
- Informationen über die Garantien, die für den Meldepflichtigen für das Meldeverfahren gelten und die in diesem Protokoll enthalten sind.
- Informationen über die Ausübung der folgenden Rechte (Übertragbarkeit, Widerspruch gegen die Verarbeitung, Einschränkung der Verarbeitung, Auskunft, Zugang, Berichtigung, Löschung oder Vergessen und Widerspruch gegen die Verarbeitung für bestimmte Zwecke).

#### **5. DATENVERARBEITUNG**

Die im Beschwerdeformular erfassten Informationen werden streng vertraulich behandelt und nur von befugtem Personal zum Zweck der Bearbeitung der Beschwerde verarbeitet. Die Unterlagen werden ordnungsgemäß abgelegt, und der Zugang zu ihnen ist ausschließlich den jeweils befugten Personen (Compliance-Ausschuss und bestelltes Untersuchungsteam) vorbehalten.



	<b>BESCHWERDEKANAL</b>	<b>Edition:</b>	02
		<b>Datum:</b>	28/04/2022

Die erhobenen Daten werden nur so lange im Meldesystem gespeichert, wie es für die Entscheidung über die Einleitung einer Untersuchung des gemeldeten Sachverhalts erforderlich ist.

Nach Ablauf von drei Monaten, in denen keine Untersuchung eingeleitet wurde, werden sie auf jeden Fall aus dem Meldesystem gelöscht, unbeschadet der Möglichkeit, dass sie in einer anderen Umgebung aufbewahrt werden.

#### **6. SANKTION BEI VERSTÖßEN**

Sollten die Ermittlungen ergeben, dass gemäß disziplinarischen Disziplinar System von Zamora Company eines oder mehrere Vergehen stattgefunden hat, wird die entsprechende, ebenfalls im System festgelegte Sanktion gegen den Zuwiderhandelnden verhängt, unbeschadet möglicher strafrechtlicher oder sonstiger Sanktionen, die nach Befinden von Richtern, Gerichten und anderen zuständigen Stellen bestehen können.

#### **7. AKTUALISIERUNG DES BESCHWERDEKANÄLE**

Zamora Company behält sich das Recht vor, dieses Dokument bei Bedarf zu ändern. Er wird über die von der Gruppe eingerichteten Kanäle verbreitet. Änderungen werden ordnungsgemäß bekannt gegeben.