

Normas de Procedimiento

- Procedimiento de denuncia de BSH

A. Objeto de la normativa

En su declaración sobre la misión, el Grupo BSH ("BSH") se compromete a actuar de forma responsable y conforme a la legalidad. Nos negamos a hacer negocios que infrinjan la legislación aplicable, las políticas internas o las normas con las que BSH se ha comprometido. Esto se aplica en todo el mundo y a toda la organización. Esta posición clara y la adhesión a los principios consagrados en nuestras Directrices de Conducta Empresarial de BSH ("BCG") constituyen la base de la alta estima que sus empleados, clientes, contactos comerciales y el público en general tienen por BSH y sus marcas.

Un comportamiento inadecuado, incluso por parte de una sola persona, puede dañar la confianza que nos esforzamos en ganar cada día. Por lo tanto, es esencial que investiguemos cuidadosamente los indicios de posibles conductas indebidas tanto dentro de nuestra propia empresa como también en nuestra cadena de suministro. Esto nos permite identificar y corregir a tiempo las conductas indebidas, reaccionar adecuadamente, protegernos de los efectos negativos, tomar las medidas correctivas necesarias y mejorar continuamente nuestros procesos y controles.

Por ello, animamos a todas las partes interesadas a que se pongan en contacto con nosotros si tienen indicios de mala conducta o de infracción de leyes, políticas o reglamentos. Este aliento se aplica por igual a empleados o trabajadores temporales, así como a proveedores, clientes, prestadores de servicios, visitantes en alguno de nuestros centros u otras personas potencialmente afectadas por nuestras actividades empresariales. Como representante de organizaciones no

BSH se compromete a actuar conforme a la ley y fomenta la denuncia de irregularidades

gubernamentales ("ONG"), también puede ponerse en contacto con nosotros para transmitirnos sus preocupaciones en cualquier momento.

B. ¿Qué canales de denuncia pueden utilizarse para enviar información?

BSH ofrece diferentes canales de denuncia

Con el fin de llegar al mayor número posible de personas potencialmente afectadas, ofrecemos los siguientes canales de denuncia para el envío de información:

§ Nuestro canal de denuncia BKMS® Trust and Tell (<https://www.bkms-system.net/bshg>), gestionado por un proveedor externo y accesible en todo el mundo las 24 horas del día a través de Internet y de la página de inicio de BSH, ofrece a los empleados de la empresa, así como a cualquier externo, un envío de comunicaciones sin barreras idiomáticas y sin restricciones temporales ni de ubicación. El sistema BKMS® es una aplicación ASP basada en web (ASP = Application Service Provider) que funciona y se suministra en un sistema independiente y cerrado (sin solución en la nube). El sistema está certificado de acuerdo con la ley europea de protección de datos, cumple las normas más estrictas de seguridad de datos y se ha demostrado que no permite el acceso a los datos de los informes por parte del propio operador ni de terceros. Incluso es posible presentar comunicaciones anónimas. En tal caso, ni los empleados de BSH ni el operador externo pueden extraer conclusiones sobre la identidad de un denunciante. Un buzón de correo protegido al que sólo puede acceder el denunciante permite la comunicación (anónima) entre BSH y el denunciante.

§ Como alternativa, los empleados de BSH pueden ponerse en contacto directamente con su respectivo Responsable Local de Compliance (LCO) (contacto en la Intranet de Compliance).

§ Los denunciantes que prefieran ponerse en contacto con una persona de confianza externa, pueden ponerse en contacto con nuestro abogado de confianza Dr. Karl Sidhu (SvS Attorneys at Law) en la siguiente dirección de correo electrónico o número de teléfono:

* : Widenmayerstr. 36, 80538 Múnich, Alemania

@: sidhu@svs-legal.de (todos los idiomas)

(: +49 (0)89 244 133 4 60 (inglés y alemán)

§ Las comunicaciones por carta deberán enviarse por correo postal a BSH Hausgeräte GmbH, GLE-CI, Carl-Wery-Str. 34, 81739 Munich, Alemania.

C. ¿Para qué clase de reclamaciones y comunicaciones puede utilizarse nuestro procedimiento de denuncia?

BSH elabora informes sobre todos los riesgos e infracciones

Los canales de denuncia mencionados pueden utilizarse para informar de cualquier riesgo e infracción de las leyes aplicables o de la normativa interna de BSH ("infracciones de cumplimiento"), incluidas las violaciones

reales o potenciales de los derechos humanos o de las obligaciones medioambientales en el contexto de las actividades económicas de BSH en su propia área de negocio y en las de sus proveedores directos e indirectos.

Los riesgos respecto a los derechos humanos incluyen, en particular, la violación de la prohibición del trabajo infantil, la violación de la prohibición del trabajo forzoso y de todas las formas de esclavitud, la inobservancia de la salud y la seguridad en el trabajo y de los riesgos para la salud relacionados con el trabajo, la inobservancia de la libertad de asociación y de negociación colectiva, la violación de la prohibición de la desigualdad de trato en el empleo, la violación de la prohibición de retener un salario digno, la destrucción de los medios de vida naturales por contaminación medioambiental, la violación ilegal de los derechos de propiedad y la violación de la prohibición de contratar o utilizar fuerzas de seguridad privadas/públicas que puedan causar daños por falta de instrucción o control.

Los riesgos medioambientales se plantean en particular en relación con el mercurio, las sustancias orgánicas persistentes (COP) y los residuos peligrosos.

Los denunciantes deben hacer sus descripciones y declaraciones de los hechos de la forma más clara y detallada posible para que personas no especialistas en estas áreas puedan entenderlas. En el caso de los informes Trust and Tell, tras una breve comprobación de la información y de seguridad, se pide a los denunciantes que indiquen el propósito principal de su informe, si es posible, y que faciliten información sobre las partes implicadas y el periodo de tiempo de duración de la infracción. Para aclarar mejor los hechos, es de utilidad que los denunciantes estén disponibles para poder responder a las cuestiones que se puedan plantear. Para ello, es útil crear un buzón protegido (véase más arriba).

D. ¿Quién se encarga en la empresa de las denuncias recibidas?

Dentro de una función interdisciplinaria interna en BSH de reporting, toda la información es recibida y procesada por empleados especialmente formados según la división de tareas que se indica a continuación. Dependiendo de los hechos subyacentes, los informes se remiten al departamento responsable del tema objeto del informe o queja.

Organización de Compliance BSH (GLE-CI)

- § Gestiona y mantiene los canales de información indicados anteriormente (oficina de reporting).
- § Clasifica los mensajes entrantes y los transmite a los departamentos responsables para su evaluación y tratamiento.

Recursos Humanos Globales (GHR)	§ Trata los indicios de violaciones de los derechos humanos o de los trabajadores en el ámbito de actividad propio de BSH (por ejemplo, indicios de acoso laboral, discriminación, violaciones de la Ley General de Igualdad de Trato (AGG) y violaciones de la normativa sobre seguridad laboral).
Compras globales (GPU)	§ Trata los indicios de violación de los derechos humanos o de las obligaciones medioambientales en la cadena de suministro de BSH (material productivo y compras indirectas).
GPL-LOT	§ Trata los indicios de violación de los derechos humanos o de las obligaciones medioambientales en la cadena de suministro de BSH (proveedor logístico).
PCS-SP	§ Trata los indicios de violación de los derechos humanos o de las obligaciones medioambientales en la cadena de suministro de BSH (socios de servicios externos).
Operaciones Corporativas y Dirección Medio Ambiente y Seguridad (COS-ES)	§ Trata los indicios de riesgos e infracciones medioambientales en la propia área de actividad de BSH.

E. ¿Qué ocurre después de recibir una denuncia?

En aras de una comunicación transparente hacia todos los denunciantes, mostramos a continuación el curso típico de un procedimiento de denuncia

Todos los informes se tramitan y examinan mediante un procedimiento regulado



§ Recepción de la comunicación

Si se recibe una denuncia a través de los canales de denuncia descritos anteriormente, su recepción se documenta internamente. El denunciante recibirá un acuse de recibo de su denuncia en un plazo máximo de 7 días. Esto puede hacerse por escrito, por correo electrónico o electrónicamente a través del sistema digital de denuncia Trust and Tell, dependiendo del canal de comunicación que se haya elegido.

§ Examen del ámbito de aplicación y control de plausibilidad

La oficina central de reporting comprueba si la denuncia recibida entra en el ámbito de aplicación del procedimiento. Si no es así, la persona que facilita la información recibe la respuesta correspondiente y, en la medida de lo posible, el nombre del departamento responsable del tema (por ejemplo, el Servicio de Atención al Cliente de BSH). Se comprueba cuidadosamente la plausibilidad de cada aviso y se categoriza con el fin de remitirlo al departamento responsable en caso necesario.

Si no es posible realizar un examen por falta de información suficiente, la oficina de reporting se pondrá en contacto con el denunciante para solicitarle más información, si es posible.

Si no se dispone de información suficiente ni se puede establecer contacto, el procedimiento se archiva por falta de pruebas.

§ Investigación y tratamiento de los hechos

La oficina de reporting se asegura de que todos los informes se investigan adecuadamente. El departamento responsable del tema (véase el apartado anterior) examina los hechos a fondo. Además de obtener información de fondo, examinar documentos, analizar datos y realizar entrevistas, la oficina de reporting también puede entablar un diálogo con el denunciante para discutir los hechos conjuntamente y, si es necesario, llegar a una solución amistosa del conflicto.

Si, tras el esclarecimiento de los hechos, el debate y la investigación, la oficina de reporting está convencida de que no existen riesgos relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente ni violaciones de las obligaciones relacionadas con los derechos humanos o el medio ambiente en su propia área de negocio y en los proveedores, se informará de ello al denunciante. En este caso, se cerrará el procedimiento.

§ Desarrollo y aplicación de medidas correctoras

La máxima prioridad de BSH es poner fin a una infracción identificada lo antes posible y elaborar una solución junto con la persona afectada. Además, si en el curso del esclarecimiento de los hechos se identifica una conducta indebida individual por parte de un empleado, ésta puede ser castigada con medidas disciplinarias apropiadas. Para evitar que la infracción se repita en el futuro, también pueden definirse y aplicarse otras medidas correctoras, como mejoras de los procesos y controles.

§ Revisión de las medidas y del resultado

En el contexto de las infracciones relevantes para la LkSG (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz/Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro), BSH evalúa los resultados obtenidos junto con los denunciantes para averiguar si las medidas han sido o son eficaces o si es necesario introducir mejoras.

F. ¿Qué principios se aplican en el procedimiento?

BSH se ha comprometido y autorizado a sí misma y a todos los empleados encargados de la investigación a procesar toda la información de forma independiente e imparcial, cuidadosa y confidencial, en el marco de las directrices y procesos de todo el Grupo. Los principios de un proceso justo son primordiales. Además, debe observarse siempre el principio de proporcionalidad. A los acusados se les aplica la presunción de inocencia mientras no se demuestre lo contrario.

Nuestros empleados encargados de recibir y tramitar las denuncias tienen experiencia en el tratamiento profesional de las denuncias y los hechos subyacentes y reciben formación continua sobre nuestros procesos y los temas pertinentes. También nos aseguramos de que puedan actuar con independencia de instrucciones en lo que respecta a sus tareas de investigación. El tratamiento de los informes se lleva a cabo en el marco de la normativa aplicable en materia de protección de datos. No obstante, BSH debe cumplir con las obligaciones legales de facilitar información a las autoridades y con las excepciones legales al requisito de confidencialidad.

G. ¿Cuál es el calendario del procedimiento?

Aunque los asuntos denunciados suelen variar enormemente en cuanto a su alcance y complejidad, lo que dificulta el establecimiento de un calendario de aplicación general, BSH se esforzará por llevar a cabo las investigaciones con la mayor celeridad y eficacia posibles.

Independientemente de la duración de la investigación individual, los denunciantes reciben una respuesta final resumida sobre su denuncia y las medidas adoptadas tras la conclusión del procedimiento. La información se facilita a más tardar tres meses después de la recepción del informe. En este proceso se respetan las normas de protección de datos y otros requisitos de confidencialidad y se tienen en cuenta los intereses superiores de la empresa.

El procedimiento se lleva a cabo con rapidez; los denunciantes reciben información de retorno

H. ¿Cómo se protege a los denunciantes en los procedimientos?

En las Directrices de Conducta Empresarial y en la política de todo el grupo sobre investigaciones internas, BSH ha establecido firmemente que no se tolerará ninguna discriminación contra los empleados que de buena fe denuncien infracciones posibles o reales, o que apoyen las investigaciones de cualquier otra forma (por ejemplo, como testigos o expertos). Esta protección también se ve reforzada por nuestras medidas para mantener la confidencialidad (principio de "necesidad de conocer") y las normas para tratar los conflictos de intereses. BSH se esforzará por ofrecer una protección comparable a los denunciantes externos (por ejemplo, empleados de un proveedor).

BSH no tolera ningún tipo de discriminación contra los denunciantes; la confidencialidad es un principio esencial del procedimiento

Una violación de esta prohibición explícita de discriminación puede denunciarse de acuerdo con las normas aquí descritas.

I. **¿Cuáles son los controles de eficacia?**

Los resultados del análisis de riesgos y las conclusiones sobre los posibles grupos destinatarios y los afectados se tienen en cuenta a la hora de establecer y aplicar el procedimiento y de tramitar los informes. Sobre la base de estos resultados, la eficacia del procedimiento descrito anteriormente se revisará anualmente y sobre una base ad hoc. En caso necesario, BSH realizará los ajustes y cambios oportunos en la accesibilidad y el proceso del procedimiento de denuncia. Las sugerencias y comentarios de los denunciantes son bienvenidos.

La eficacia del procedimiento se revisa anualmente y sobre una base ad hoc

Además, las conclusiones y experiencias derivadas de la tramitación de los informes se incorporan al perfeccionamiento continuo del sistema de gestión de riesgos para la aplicación de la diligencia debida, por ejemplo, en la evaluación y priorización de riesgos y en la elaboración de medidas preventivas.

J. **Informes**

Dado que BSH concede gran importancia a la transparencia, publica periódicamente información sobre el número de informes recibidos, los temas, las conclusiones extraídas de los informes y las medidas adoptadas. La información se publica siempre de forma anónima, es decir, sin mencionar nombres.

K. **¿Quién es el responsable del procedimiento de denuncia en la empresa?**

Si tiene alguna duda sobre cómo presentar una denuncia o sobre el proceso aquí descrito, los denunciantes y las personas potencialmente afectadas pueden ponerse en contacto con el Equipo Global de Investigaciones de Compliance (compliance-investigations@bshg.com).