

**Anexo al Procedimiento del Canal de
Denuncias de EMEA
RAKUTEN TV Europe S.L.U.**

**Aprobado por el Consejo de Administración de Rakuten TV Europe
S.L.U. en fecha 27/11/2023**

1. Finalidad del Anexo y ámbito de aplicación

El presente Anexo, aprobado por el Consejo de Administración de RAKUTEN TV EUROPE, S.L.U. (en adelante “*RAKUTEN TV*” o la “*Organización*”), tiene como objeto detallar aquellos aspectos concretos del Procedimiento del Canal de Denuncias que aplican a RAKUTEN TV como entidad domiciliada en España, a los efectos de adaptarse a los requisitos de la normativa local en esta materia.

Así mismo, este Anexo detalla los diferentes canales que se pueden emplear a tales efectos.

1.1. Ámbito de aplicación

Este Anexo es de obligado cumplimiento y de aplicación a la totalidad de la *Organización*, tal y como establece el Procedimiento del Canal de Denuncias de EMEA.

Asimismo, este Anexo amplía el ámbito de aplicación a familiares y compañeros de trabajo como personas vinculadas a los informantes.

1.2. Actividades afectadas

El alcance del presente Anexo se remite al apartado *Reportable Conduct* del Procedimiento del Canal de Denuncias de EMEA. En este sentido, dentro de conductas ilegales se incluyen las infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las infracciones del Derecho Laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo previstas en la normativa local.

2. Canales de comunicación de posibles inquietudes

A los efectos de que el presente Anexo tenga una aplicación efectiva, *RAKUTEN TV* pone a disposición de los miembros de la *Organización*, socios de negocio y terceros diferentes canales internos para que puedan cursar cualquier tipo comunicación que guarde relación con posibles incumplimientos.

En el caso de que a través de estas vías se reciba una comunicación que afecte exclusivamente a *RAKUTEN TV*, esta comunicación será remitida al Responsable del sistema interno de información, como órgano responsable de su tramitación y gestión.

En particular, *RAKUTEN TV* cuenta con las siguientes vías para la consulta o denuncia de prácticas contrarias a los valores éticos y a la normativa interna de *RAKUTEN TV*;

A) Comunicaciones escritas:

- Por medio de la herramienta [Speeki](#), disponible a través de la web corporativa o la aplicación móvil. *Este canal de comunicación permite la realización de denuncias anónimas.*
- Por medio de los correos electrónicos siguientes:
 - Eu-hotline@mail.rakuten.com
 - Audit-hotline-group@mail.rakuten.com
- Por medio de la página web siguiente <http://rakuten.ethicspoint.com/>. *Este canal de comunicación está gestionado por un externo y permite la realización de denuncias anónimas.*

B) Comunicaciones verbales:

- Reunión presencial con el Responsable del Sistema interno de información en el plazo de siete (7) días naturales desde la solicitud.
- Comunicación verbal de un miembro de la *Organización* a su superior jerárquico.

En su caso, en las comunicaciones verbales se advertirá previamente al Informante de la grabación de la comunicación o la transcripción de esta y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con la normativa vigente en esta materia.

Independientemente del medio utilizado, dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la recepción de la comunicación, se deberá acusar recibido de la misma al Informante en la dirección facilitada por el mismo como dato de contacto.

Independientemente del medio de comunicación utilizado, el informante podrá designar un medio de comunicación preferente para recibir información sobre el estado de su denuncia o puesta en contacto con el mismo para solicitar información y/o aclaración adicional.

Además, *RAKUTEN TV* comunica a los posibles informantes que también disponen de canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, como son, entre otros:

- En materia de defensa a la competencia: [Denuncia de conducta prohibida | CNMC](#)
- En materia de infracciones tributarias: [Agencia Tributaria: Denuncias](#)

Igualmente, la *Organización* pone en conocimiento de los posibles informantes la existencia de un organismo público denominado Autoridad Independiente de Protección al Informante, A.A.I.

Si bien, se recomienda el uso de canales internos mencionados como canal preferente de comunicación.

3. Principios y garantías

En lo relativo a las comunicaciones recibidas, se aplicarán los principios y garantías establecidas en el Procedimiento del Canal de Denuncias de EMEA.

En este sentido, *RAKUTEN TV* garantiza la ausencia de represalias y conductas perjudiciales, discriminaciones o sanciones por aquellas comunicaciones realizadas de buena fe o por aquellas actuaciones tendentes a evitar participar en actuaciones delictivas.

Así mismo, *RAKUTEN TV* garantizará la confidencialidad de la identidad del informante y del sujeto de la denuncia, así como de cualquier otra parte interesada por la denuncia. Por ello, toda persona que participe en las investigaciones debe mantener la confidencialidad de la información recibida o conocida. Y no puede, por tanto, divulgar a terceros la información conocida en el ejercicio de sus funciones, en especial la relativa a los datos personales.

La excepción al párrafo anterior tiene que ver con la necesidad de compartir información con las personas involucradas en el caso respetando el principio de necesidad de conocer en aquellos casos en que sea estrictamente necesario.

4. Derechos del informante y del sujeto de la denuncia

4.1 Derechos del informante

Los derechos del informante se encuentran recogidos en el Procedimiento del Canal de Denuncias de EMEA.

4.2 Derechos del denunciado

Los derechos del denunciado son los siguientes:

- Derecho a la confidencialidad de la identidad del sujeto de la denuncia y que su identidad esté protegida durante todo el procedimiento.
- Derecho de defensa: se deben garantizar los derechos de defensa del sujeto de la denuncia, incluido el derecho de acceso al expediente, el derecho de conocer el estado del procedimiento, el derecho a ser oído y el derecho a una tutela judicial efectiva contra una decisión que le concierna en el contexto de investigaciones o procesos judiciales posteriores.
- Derecho a la información, trámite de audiencia y acceso al expediente: se debe garantizar al sujeto de la denuncia el conocimiento oportuno de las acciones u omisiones que se le atribuyen y a ser oído en cualquier momento desde el conocimiento de los hechos con los que se le relacionan.
- Derecho a la presunción de inocencia y al honor como sujeto afectado: todo sujeto de la denuncia deberá ser tratado como si fuese inocente durante todo el proceso, y solo se impondrá sanción cuando se prueben los hechos y se demuestre su culpabilidad.

En cuanto al derecho de acceso al expediente, cabe destacar que su ejercicio debe respetar el derecho de confidencialidad del informante, así como del resto de personas que han intervenido en el procedimiento de investigación, por ejemplo, en calidad de testigos. Por ello, deberá garantizarse que el sujeto de la denuncia no accede a los documentos, grabaciones u otros soportes en los que se identifique a persona físicas intervinientes en el proceso de investigación y/o a manifestaciones o relatos de hechos que éstas hayan realizado. Deberá garantizarse el acceso por parte del sujeto de la denuncia a un resumen de los hechos investigados, a las diligencias practicadas (con las limitaciones antes indicadas), y a la resolución, incluyendo los motivos que la justifican.

Así mismo, en caso de no encontrarse evidencias de incumplimientos y que la denuncia haya sido impuesta de mala fe, el sujeto de la denuncia tiene la posibilidad de solicitar a la *Organización* considerar la posibilidad de imponer medidas correctivas para el informante.

4.3 Medidas de apoyo

La protección implicará la adopción de medidas razonables para evitar que se produzcan daños y que se ponga en peligro la confidencialidad del informante, del denunciado o terceros. Estas medidas podrán ser de carácter psicológico, financiero, legal o reputacional, según establezca la normativa vigente.

Por su parte, el apoyo implicará alentar y tranquilizar al informante o a los terceros sobre el valor de informar de incumplimientos y tomar medidas para ayudar a su bienestar.

Por otro lado, el apoyo será también dirigido a los sujetos de la denuncia en cuanto a la confidencialidad de su identidad, garantía del derecho de defensa y de acceso al expediente para tener conocimiento de las acciones u omisiones que se le atribuyen.

La protección y el apoyo brindados al informante, los terceros implicados y los denunciados se activarán y darán comienzo tan pronto como se reciba una consulta o una denuncia, y continuará durante y después de la conclusión del proceso de investigación, e incluso después durante un período máximo de dos años desde que finalice la investigación del incumplimiento.

Una vez transcurrido el plazo de dos años, se podrá solicitar una prórroga a la Autoridad Independiente de Protección del informante que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.

El Responsable del Sistema interno de información será responsable de asegurar que dichas medidas de apoyo y protección se implementen en *RAKUTEN TV*.

La protección y apoyos brindados por *RAKUTEN TV* estarán sujetos a que el informante haya interpuesto la denuncia actuando de buena fe.

El informante debe tener motivos razonables para creer, a la luz de las circunstancias y de la información de que disponga, que los hechos que denuncia son ciertos. En este sentido, la buena fe supone denunciar teniendo, al menos, motivos razonables para creer que la información sobre posibles infracciones comunicada era cierta en el momento de informar.

5. Roles y responsabilidades

El Consejo de Administración de *RAKUTEN TV* ha designado al *Chief Compliance Officer* de *RAKUTEN TV* como Responsable del Sistema interno de Información conforme a lo dispuesto en el presente Anexo.

5.1 Responsabilidades del Responsable del Sistema interno de Información.

Los roles y responsabilidades del Responsable del Sistema interno de Información en relación con las consultas y denuncias recibidas son los siguientes:

- Recepción de todas las consultas y denuncias recibidas mediante los canales de comunicación detallados en el apartado 2 del presente Anexo.
- Guardar registro de la trazabilidad documental de las denuncias en el Libro-registro de informaciones, así como del resto de evidencias documentales.
- Análisis de las comunicaciones remitidas con rigor, independencia, autonomía, objetividad y confidencialidad.
- Comunicar al Consejo de Administración los incumplimientos de la normativa aplicable a *RAKUTEN TV* de los que tenga conocimiento que puedan generar responsabilidad penal para la Organización.
- Mantener un contacto constante y fluido con el informante durante la tramitación de su denuncia o consulta.
- Emisión del informe sobre la denuncia.

5.2 Responsabilidades del Consejo de Administración

Los roles y responsabilidades del Consejo de Administración en relación con las consultas y denuncias recibidas son las siguientes:

- Aprobar formalmente el presente Anexo, así como las modificaciones o actualizaciones que se precisen para mantener su vigencia y eficacia.

- El Consejo de Administración es el responsable de adoptar las decisiones pertinentes respecto de las denuncias sobre hechos que puedan generar responsabilidad para *RAKUTEN TV*, una vez haya recibido el informe de conclusiones de la investigación, elaborado por el Responsable del Sistema interno de información.

El Consejo de Administración informará al Responsable del Sistema interno de información de las acciones acordadas, a fin de que las mismas sean debidamente documentadas y registradas.

6. Principios de actuación para las comunicaciones recibidas

La gestión de las comunicaciones recibidas seguirá el proceso de investigación establecido en el Procedimiento del Canal de Denuncias de EMEA. Sin embargo, en el caso de que las comunicaciones afecten a *RAKUTEN TV*, se aplicarán, adicionalmente, los siguientes Principios de actuación:

- Una vez recibida la comunicación, y en el caso que la misma afecte *RAKUTEN TV*, se remitirá al Responsable del sistema interno de información.
- Se garantizará la confidencialidad de la identidad del informante y de los denunciados, así como de cualquier otro tercero involucrado.
- Esta garantía se hará extensible respecto de las comunicaciones que se cursen a través de cualquiera otro canal y/o personas distintas a las aquí previstas. Igualmente, cuando la comunicación sea remitida por algún canal que no sea alguno de los canales de comunicación de la *Organización*, los sujetos receptores de la información están obligados a remitir la información recibida inmediatamente al Responsable del Sistema interno de información.
- El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres (3) meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días después de efectuarse la comunicación, salvo en casos de especial complejidad que requerirían una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.
- Todas las comunicaciones recibidas se gestionarán respetando las disposiciones en materia de protección de datos personales de acuerdo con lo previsto en el apartado 8 del presente Anexo y a las disposiciones legales que les afecten.
- Cuando los hechos comunicados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, se remitirá dicha información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.
- Del mismo modo, cuando así lo establezca la normativa específica por razón de materia, los hechos comunicados pueden ser puestos en conocimiento de las autoridades públicas competentes.

7. Libro-registro de informaciones

El Libro-registro de informaciones es una base de datos segura en la que quedan registradas todas las consultas y denuncias recibidas que afecten a *RAKUTEN TV*, así como cualquier decisión y/o acción que se adopte en relación con las mismas. Es la herramienta que utilizará el Responsable del Sistema Interno de información, para ordenar, documentar y salvaguardar la documentación generada en el proceso de gestión de las comunicaciones recibidas.

En este sentido, el Libro-registro cuenta con las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para mantener el máximo nivel de confidencialidad posible.

Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del mismo.

Asimismo, los datos personales serán incorporados con acceso restringido y confidencial, cuya titularidad pertenece a la *Organización*, con la finalidad de gestionar adecuadamente el Sistema interno de información de *RAKUTEN TV*, debiendo registrar, como mínimo, los datos personales relativos a las comunicaciones recibidas, así como las investigaciones realizadas. Los datos deberán mantenerse solo por el tiempo imprescindible y, en ningún caso, por un plazo superior a diez (10) años.

8. Protección de datos personales

RAKUTEN TV es responsable del tratamiento de los datos personales aportados con finalidades de investigación y resolución de actuaciones o conductas inapropiadas, especialmente en asuntos penales y de cumplimiento normativo, así como la gestión de consultas, dudas y/o propuestas de mejora en los sistemas existentes en la empresa.

Solo en el supuesto de que el hecho denunciado dé lugar a actuaciones administrativas o judiciales, los datos facilitados podrán ser comunicados a las autoridades competentes para su investigación y sanción, en su caso. También podrán ser comunicados a las personas pertinentes implicadas en cualquier investigación posterior.

Cuando *RAKUTEN TV* precise la intervención de una *Tercera* persona o entidad en la investigación, por ser proveedor tecnológico al efecto o consultor o asesor externo, dicho *Tercero* accederá exclusivamente a la información mínima que sea precisa a fin de que pueda prestar adecuadamente su servicio o para el correcto funcionamiento de su producto (criterio *need to know*). En todo caso, *RAKUTEN TV* sólo elegirá en estos casos a aquellas entidades o personas que ofrezcan garantías suficientes para que el tratamiento de los datos personales que ellos lleven a cabo sea conforme con los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y garantice la protección de los derechos de los interesados (informante, Sujeto de la denuncia, Partes interesadas, etc.).

Las personas que efectúen una comunicación a través de los canales de denuncia habilitados al efecto deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

Información relativa al Anexo

Información importante sobre este documento	
Identificación del Documento	Anexo al Procedimiento del Canal de Denuncias de RAKUTEN EMEA
Ámbito territorial de aplicación de la Política	<i>España</i>
Normas que sustituye	Ninguna
Normas que deroga	Ninguna
Normas relacionadas	Documentos que conforman el Modelo de <i>Compliance</i> penal de <i>RAKUTEN TV</i> y el resto de normativa interna de la Organización
Unidad de negocio o función a la que afecta	Todas las unidades de negocio y funciones de <i>RAKUTEN TV</i>
Personal al que afecta	Todos los miembros de la Organización y socios de negocio según corresponda.
Responsable principal de su vigilancia	Responsable del Sistema interno de información
Fecha de aprobación	27/11/2023
Fecha de aplicación	27/11/2023