



Procedimiento de Rakuten Europe S.à r.l. para

**EMEA RHQ**

**Procedimiento del Canal de Denuncias**

(Para uso interno)

Referencia – REU\_WBP\_003

---

<b>Responsable del proceso:</b>	Head of Legal and Compliance Europa
---------------------------------	-------------------------------------

<b>Función/Rol/Departamento</b>	<b>Reviewed by</b>	<b>Validated by</b>	<b>Last Update DD/MM/YYYY</b>
EMEA Compliance Function	-	Kieran Lynch	25/10/2022
EMEA Compliance Function	-	Kieran Lynch	23/11/2023

### **Mecanismo de cambio**

- Cualquier requerimiento de cambio debe ser dirigido al dueño del proceso;
- Para documentos con estatus de borrador, los autores pueden hacer cambios;

**Procedimiento interno****Ref:** REU\_WBP\_003**Procedimiento de canal de  
denuncias****Versión: 3.0**

# Índice de Contenidos

1. DESCRIPCIÓN GENERAL .....	4
2. FINALIDAD .....	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	4
4. CONDUCTAS REPORTABLES .....	5
5. REALIZAR UNA DENUNCIA .....	5
6. ANONIMATO .....	6
7. INVESTIGACIÓN .....	6
8. PROTECCIÓN DE DENUNCIANTES .....	7
9. SOPORTE DISPONIBLE .....	9
10. OTRAS CUESTIONES .....	10

## Procedimiento interno

**Ref:** REU\_WBP\_003**Procedimiento de canal de  
denuncias****Versión: 3.0**

### 1. Descripción general

Rakuten Europe S.à r.l., como sede regional de EMEA, y otras empresas del grupo Rakuten ubicadas en la región de EMEA (referidas conjuntamente como "Rakuten") se rigen por nuestros valores empresariales. Estos valores son la base de cómo nos comportamos e interactuamos entre nosotros, con nuestros clientes, miembros, proveedores, accionistas y otros interesados. Rakuten se compromete a garantizar el cumplimiento corporativo y promover una cultura empresarial ética al observar los más altos estándares de trato justo, honestidad e integridad en nuestras actividades comerciales.

### 2. Finalidad

Este procedimiento se ha establecido para garantizar que cualquier preocupación planteada en relación con una conducta indebida o un estado inapropiado de asuntos o circunstancias en relación con el negocio de Rakuten se maneje de manera efectiva, segura, apropiada y de acuerdo con la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo del 23 de octubre de 2019 sobre la protección de las personas que informan sobre infracciones del derecho de la Unión ("Directiva de Protección al Denunciante") y cualquier implementación local relevante de la Directiva de Denuncias en cualquier jurisdicción en la que exista Rakuten.

Rakuten alienta la denuncia de cualquier caso de sospecha de conducta no ética, ilegal, corrupta, fraudulenta o indeseable que involucre el negocio de Rakuten y proporciona protecciones y medidas a las personas que hacen una denuncia en relación con dicha conducta sin temor a ser víctimas de represalias, de acuerdo con la Directiva de Protección al Denunciante.

Este procedimiento se compartirá regularmente con todos los empleados, consultores o contratistas de Rakuten y también estará disponible en los sitios de SharePoint locales, o a solicitud de la función de Cumplimiento de EMEA.

Rakuten puede invitar a la alta dirección, empleados, consultores y contratistas a asistir a sesiones de capacitación para garantizar la formación continua con respecto a la aplicación de este procedimiento.

### 3. Ámbito de aplicación

Este procedimiento se aplica a cualquier persona que sea, o haya sido, alguna de las siguientes con respecto a Rakuten:

- Empleado;
- Director;
- Contratista (incluyendo subcontratistas y empleados de contratistas);
- Proveedor (incluyendo empleados de proveedores);
- Consultor;
- Auditor;
- Asociado; y
- Pariente, persona a cargo, cónyuge, o persona a cargo de cónyuge de cualquiera de los anteriores.

## Procedimiento interno

Ref: REU\_WBP\_003

**Procedimiento de canal de denuncias**

**Versión: 3.0**

Este procedimiento pretende aplicarse a las personas mencionadas en todos los países de EMEA en los que Rakuten opera.

### 4. Conductas reportables

Puedes presentar una denuncia o alerta bajo este procedimiento si tienes razones fundadas para creer que un director, oficial, empleado, contratista, proveedor, consultor u otra persona que tiene tratos comerciales con Rakuten ha participado en conductas que sean:

- Conductas deshonestas, fraudulentas o corruptas;
- Conductas ilegales (como robo, tráfico o uso de drogas ilícitas, violencia o amenaza de violencia y daño a la propiedad tipificado penalmente);
- Conductas no éticas, incluyendo cualquier violación de las políticas de Rakuten, como el Código de Conducta;
- Conductas oprimentes o gravemente negligentes;
- Conductas potencialmente perjudiciales para Rakuten, sus empleados o un tercero;
- Conductas o estado inadecuados de asuntos;
- Conductas peligrosas, o que representen un peligro para el público o el sistema financiero;
- Acoso, discriminación, victimización o intimidación.

En su conjunto definidos como "**Conducta Denunciable**".

Toda denuncia que no caiga dentro de la definición de Conducta Denunciable no será automáticamente calificada como objeto de protección bajo la Directiva de Denuncias; sin embargo, Rakuten tratará todas las denuncias con el mismo nivel de protección requerido bajo la Directiva de Denuncias **siempre que dichas alertas se hagan de buena fe.**

Más particularmente, los hechos, información y documentos concernientes a información militar clasificada, secreto médico, secreto de las deliberaciones judiciales, secreto de investigación o relativos al privilegio abogado-cliente no pueden ser considerados como Conducta Denunciable bajo este procedimiento.

### 5. Realizar una denuncia

#### **Métodos de denuncia**

Puedes realizar una denuncia o alerta de las siguientes formas:

- Idealmente, una alerta debería hacerse al **gerente directo o indirecto** del empleado, consultor o contratista en primera instancia.
- Sin embargo, si las circunstancias no lo hacen apropiado, el empleado puede contactar con el Oficial de Protección del Denunciante, que es el Responsable de Legal y Cumplimiento en Rakuten Europe S.à r.l. , siendo su cargo imparcial. Las denuncias deben dirigirse (preferiblemente en inglés) a la siguiente dirección de correo electrónico: [eu-hotline@mail.rakuten.com](mailto:eu-hotline@mail.rakuten.com).

## Procedimiento interno

Ref: REU\_WBP\_003

**Procedimiento de canal de  
denuncias**

**Versión: 3.0**

- Si ninguna de las opciones anteriores es apropiada dadas las circunstancias, las alertas también pueden enviarse a través de la herramienta externa de gestión de informes de Rakuten, Speeki. Las alertas pueden hacerse a través de una aplicación móvil o un portal web. Para acceder al portal web, visita <https://rakuten.portal.speeki.com> donde también encontrarás un código QR para escanear y descargar la aplicación Speeki.
- Finalmente, una alerta también puede realizarse a través de la sección de Investigación del departamento de Auditoría Interna de Rakuten Group Inc., a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [audit-hotline-group@mail.rakuten.com](mailto:audit-hotline-group@mail.rakuten.com).
- Y a través del siguiente sitio web: <http://rakuten.ethicspoint.com>. Este canal de comunicación es gestionado por una entidad externa y permite la denuncia anónima.

### 6. Anonimato

Al realizar una denuncia, cuando el método lo permita, podrá hacerse de forma anónima. Dado que una denuncia enviada de forma anónima puede dificultar la adecuada investigación de los asuntos reportados por parte de Rakuten, se recomienda compartir tu identidad al realizar una denuncia, sin embargo, no estás obligado a hacerlo.

### Contenido de la denuncia

Cuando sea posible, se proporcionará por el denunciante toda la información objetiva y adecuada que sea relevante, los elementos y documentos que puedan respaldar la denuncia y establecer un enlace con la persona contra quien se hace la misma, pero limitado la información a la estrictamente necesaria, de acuerdo con el principio de minimización de datos, tales como:

- tu identidad, posición y detalles de contacto;
- la identidad, posición y detalles de contacto de la persona contra quien se realiza la denuncia;
- y, cualquier información relacionada, elementos y documentos relacionados con la supuesta Conducta Denunciable.

### 7. Investigación

Una vez realizada la denuncia, el Oficial de Protección del Denunciante u otro destinatario elegible confirmará la recepción en el plazo de siete días e informará sobre los métodos de comunicación que se utilizarán para contactarte y hacer seguimiento a tu divulgación.

Luego, Rakuten investigará todos los asuntos reportados bajo este procedimiento tan pronto como sea posible desde su reporte. El Oficial de Protección del Denunciante investigará el asunto y, cuando sea necesario, involucrará a otras personas para ayudar en la realización de la investigación. Todas las investigaciones se llevarán a cabo de manera justa, independiente y oportuna y se harán todos los esfuerzos razonables para preservar la confidencialidad durante la investigación. La investigación se completará a más tardar dentro de los tres meses desde la recepción de la divulgación, a menos que

**Procedimiento interno****Ref:** REU\_WBP\_003**Procedimiento de canal de  
denuncias****Versión: 3.0**

ciertas circunstancias impidan el cumplimiento de tal plazo, como la ausencia prolongada de cualquiera de las partes involucradas.

Si el informe no es anónimo, el Oficial de Protección del Denunciante o el investigador adicional designado se pondrá en contacto contigo, mediante tu método escogido de comunicación para discutir el proceso de investigación y cualquier otro asunto que sea relevante para la investigación. Si has escogido permanecer anónimo, tu identidad no será revelada al investigador adicional ni a ninguna otra persona y Rakuten realizará la investigación basada en la información proporcionada.

El Oficial de Protección del Denunciante te proporcionará retroalimentación sobre el progreso y los plazos esperados de la investigación. La persona contra la que se hayan hecho las alegaciones también será informada de las inquietudes reportadas y se le dará la oportunidad de responder (a menos que existan restricciones u otras bases razonables para no hacerlo).

En la medida en que la ley lo permita, el Oficial de Protección del Denunciante puede informarte a ti y/o a la persona contra la que se han hecho alegaciones de los hallazgos. Rakuten documentará los hallazgos en un informe, sin embargo, cualquier documento seguirá siendo propiedad de Rakuten y solo se compartirá contigo o con cualquier persona contra la que se hayan hecho las alegaciones si Rakuten lo considera apropiado.

Si no se tomara ninguna acción como resultado de la denuncia, el Oficial de Protección del Denunciante tomará todas las medidas necesarias para borrar toda la información de la denuncia que pueda identificarte a ti y/o a la persona contra la que se han hecho las alegaciones, dentro de dos meses desde el cierre del archivo como máximo.

El Oficial de Protección del Denunciante te informará a ti, así como a la persona objetivo, del cierre del archivo.

## 8. Protección de denunciantes

Rakuten está comprometido a garantizar que cualquier persona que haga una divulgación sea tratada de manera justa y no sufra perjuicios y que la confidencialidad se preserve en todos los asuntos planteados bajo este procedimiento.

### **Protección contra Acciones Legales**

No estarás sujeto a ninguna acción legal civil, penal o administrativa (incluyendo acciones disciplinarias) por hacer una denuncia bajo este procedimiento o participar en cualquier investigación, siempre que la misma se haga de buena fe.

Cualquier información que proporciones no será admisible en ningún procedimiento penal o civil, excepto en los casos en que los procedimientos surjan como resultado de denuncias hechas de otra manera que no sea de buena fe.

### **Protección contra Conductas Lesivas**

Rakuten (o cualquier persona contratada por o en nombre de Rakuten) no participará en ninguna 'Conducta Lesiva' contra ti si has hecho una denuncia bajo este procedimiento.

## Procedimiento interno

<b>Ref:</b> REU_WBP_003	<b>Procedimiento de canal de denuncias</b>	<b>Versión: 3.0</b>
-------------------------	--	---------------------

Una Conducta Lesiva incluye conductas reales o amenazas como las siguientes (sin limitación):

- Terminación del empleo;
- Lesión al empleo incluyendo degradación, acción disciplinaria;
- Alteración de la posición o de las responsabilidades;
- Discriminación;
- Acoso, intimidación o bullying;
- Victimización;
- Daño o lesión incluyendo daño psicológico;
- Daño a la propiedad de una persona;
- Daño a la reputación de una persona;
- Daño a la posición comercial o financiera de una persona;
- Cualquier otro daño a una persona.

Rakuten también prohíbe estrictamente todas las formas de Conducta Lesiva contra cualquier persona que esté involucrada en una investigación de un asunto divulgado bajo el procedimiento en respuesta a su participación en esa investigación. Rakuten tomará todas las medidas razonables para protegerte de la Conducta Lesiva y tomará las acciones necesarias cuando dicha conducta sea identificada. Si eres objeto de una Conducta Lesiva como resultado de hacer una denuncia bajo este procedimiento o participar en una investigación, debes informar al Oficial de Protección del Denunciante o al receptor elegible de acuerdo con las pautas de informes descritas anteriormente.

También puedes buscar reparaciones que incluyen compensación, sanciones civiles o restitución si:

- Sufres pérdidas, daños o lesiones debido a una denuncia; y
- Rakuten no tomó precauciones razonables y no ejerció la debida diligencia para prevenir cualquier Conducta Lesiva.

### **Protección de la Confidencialidad**

Toda la información recibida de tu parte será tratada de manera confidencial y sensible. No se te requerirá que proporciones tu nombre al hacer una denuncia. Para hacer una denuncia de manera anónima, se recomienda que uses un seudónimo y te pongas en contacto con el Oficial de Protección del Denunciante de la manera descrita anteriormente.

Si informas de manera anónima, calificarás para las protecciones en este procedimiento.

Si haces una denuncia bajo este procedimiento, tu identidad (o cualquier información que probablemente te identifique) solo se compartirá si (i) es necesario para los fines de la investigación; (ii) has dado tu consentimiento para compartir esa información, (iii) y si la divulgación parece estar bien fundamentada.

Como excepción a lo anterior, tu identidad (o cualquier información que te pueda identificar) puede



## Procedimiento interno

**Ref:** REU\_WBP\_003**Procedimiento de canal de  
denuncias****Versión: 3.0**

ser compartida con las autoridades judiciales si el Oficial de Protección del Denunciante o cualquier otro receptor elegible de la denuncia, están obligados a informar de dichos hechos. En ese caso, se te informará al respecto, a menos que esta información pueda comprometer los procedimientos legales en cuestión.

Cuando sea necesario divulgar información para la efectiva investigación del asunto, y esto probablemente conduzca a tu identificación, se tomarán todas las medidas razonables para reducir el riesgo de que seas identificado. Por ejemplo, toda la información personal o referencia a que presenciaste un evento será eliminada de cualquier informe, se te referirá en un contexto de género neutral, siempre que sea posible se te contactará para ayudar a identificar ciertos aspectos de tu denuncia que podrían identificarte inadvertidamente.

Rakuten también tomará las siguientes medidas para proteger tu identidad:

- Todos los documentos y materiales en papel y electrónicos relacionados con las denuncias se almacenarán de manera segura;
- El acceso a toda la información relacionada con una denuncia se limitará a aquellas personas directamente involucradas en la gestión e investigación de la denuncia;
- El acceso a toda la información relacionada con una denuncia estará sujeto a medidas de rastreabilidad;
- Solo un número restringido de personas que están directamente involucradas en el manejo e investigación de una denuncia estarán al tanto de tu identidad (sujeto a tu consentimiento) o información que probablemente lleve a tu identificación;
- Las comunicaciones y documentos relacionados con la investigación de una denuncia no se enviarán a una dirección de correo electrónico, un espacio de almacenamiento de documentos o a una impresora que pueda ser accesible por otro personal;
- A cada persona que esté involucrada en el manejo e investigación de una denuncia se le recordará sobre los requisitos de confidencialidad, incluyendo que una denuncia no autorizada de tu identidad puede ser un delito penal; y,
- La información relacionada con una denuncia se conservará en una forma que permita la identificación de los sujetos de datos, incluyendo a ti o a la persona contra la cual se han hecho acusaciones, por no más tiempo del estrictamente necesario y proporcional a los fines para los cuales se procesa y a tu protección, la protección de la persona contra la cual se han hecho acusaciones y cualquier tercero involucrado.

Si te preocupa que tu identidad haya sido divulgada en relación con una denuncia sin tu consentimiento, debes informar a un Oficial de Protección del Denunciante o a un receptor elegible de inmediato.

### 9. Soporte Disponible

Cualquier empleado que haga una denuncia bajo este procedimiento o esté implicado como resultado de una denuncia que se haga, puede, cuando sea apropiado, recibir apoyo de un miembro

**Procedimiento interno****Ref:** REU\_WBP\_003**Procedimiento de canal de  
denuncias****Versión: 3.0**

específico del equipo de Rakuten para lidiar con cualquier preocupación continua que pueda tener, a decidir en cada caso en particular.

**10. Otras cuestiones**

Cualquier violación de este procedimiento se tomará seriamente y podrá resultar en acciones disciplinarias, pudiendo incluir la terminación del empleo.

En la medida en que este procedimiento impone obligaciones a Rakuten, esas obligaciones no son contractuales y no dan lugar a derechos contractuales. En la medida en que este procedimiento describe beneficios y derechos para los empleados, son de naturaleza discrecional y tampoco se pretende que sean contractuales. Los términos y condiciones de empleo que se pretenden contractuales se establecen en el contrato de empleo escrito del empleado.

La Compañía puede introducir, variar, eliminar o reemplazar unilateralmente este procedimiento en cualquier momento.

Se alienta a los empleados a leer esta política en conjunto con otras políticas relevantes de la Compañía, incluyendo, cuando sea relevante, cualquier política relacionada con el acoso, las quejas, los códigos de conducta o los manuales del personal.