

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONSVERWALTUNG



VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		Erstellungsdatum: 10.06.2021 Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
---	--	--

INHALTSVERZEICHNIS

1.	EINLEITUNG.....	3
2.	PHASEN DES VERFAHRENS ZUR BEARBEITUNG VON MITTEILUNGEN	4
2.1	Entgegennahme von Mitteilungen	4
2.2	Zulassungsverfahren.....	6
2.3	Untersuchungsverfahren	7
2.4	Abschluss des Verfahrens	9
3.	REGISTRIERUNG DER MELDUNGEN	12
4.	SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN	12
5.	GENEHMIGUNG	13
6.	VERSIONSVORLAUF	14
7.	ANHANG1. EXTERNE INFORMATIONSKANÄLE.....	15
7.1	Externer Informationskanal der Unabhängigen Behörde zum Schutz von Hinweisgebern, A.A.I.....	15
7.2	Infrastruktur	16

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

1. EINLEITUNG

Die SERCOTEL-Gruppe hat den folgenden internen Kommunikationskanal eingerichtet: compliance@sercotel.com (mit der Möglichkeit, auf Wunsch des Hinweisgebers den Postweg zu nutzen, indem eine Mitteilung an die Adresse Calle Comte d'Urgell, 240, ático, 08036, Barcelona – zu Händen des Compliance-Ausschusses) als bevorzugten Kanal, der allen Führungskräften, Mitarbeitern, Partnern, Lieferanten und Kunden sowie allen anderen Dritten zur Verfügung steht, um Bedenken hinsichtlich eines möglichen Verstoßes zu melden. sercotelhoteles.com/es/compliance) als bevorzugten Kanal, der allen Führungskräften, Mitarbeitern, Partnern, Lieferanten und Kunden sowie allen anderen Dritten zur Verfügung steht, um Bedenken hinsichtlich eines möglichen Verstoßes oder einer Verletzung der Bestimmungen des Verhaltenskodexes oder einer anderen internen Richtlinie der Organisation zu äußern oder eine Unregelmäßigkeit zu melden, die sie bei der Ausübung ihrer Aufgaben feststellen, sowie über jeden Verstoß oder jede Unterlassung, von der sie Kenntnis haben und die einen Verstoß gegen das Recht der Europäischen Union oder deren finanzielle Interessen darstellen könnte, oder sogar straf- oder verwaltungsrechtliche Verstöße im spanischen Rechtsrahmen, wie in der Richtlinie zum internen Meldesystem der SERCOTEL-Gruppe erläutert.

In diesem Dokument wird das Verfahren zur Informationsverwaltung dargelegt, das die notwendigen Vorkehrungen festlegt, damit das interne Meldesystem und der interne Kommunikationskanal die Anforderungen des Gesetzes 2/2023 vom 20. Februar erfüllen, das den Schutz von Personen regelt, die Verstöße gegen Rechtsvorschriften melden, sowie die Bekämpfung von Korruption.

Zwar ist der interne Kommunikationskanal der bevorzugte Weg, doch kann jede natürliche Person alternativ bei der Unabhängigen Behörde für den Schutz von Hinweisgebern (im Folgenden „A. A. I.“) oder bei den zuständigen regionalen Behörden oder Stellen über die Begehung einer Handlung oder Unterlassung Meldung erstatten, sei es direkt oder nach vorheriger Mitteilung über den genannten internen Kanal und gemäß den Bestimmungen des oben genannten Gesetzes 2/2023.

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

2. PHASEN DES VERFAHRENS ZUR BEARBEITUNG VON MELDUNGEN

2.1 Entgegennahme von Meldungen

Bei der Grupo SERCOTEL wird der Empfang aller Meldungen, die über das interne Meldesystem erfolgen, vom Compliance-Ausschuss verwaltet, der als VERANTWORTLICHER FÜR DAS INTERNE MELDESYSTEM jederzeit die Wahrung der Unabhängigkeit, der Vertraulichkeit, den Datenschutz sowie das Kommunikationsgeheimnis gewährleistet und ausschließlich über den internen Kanal der Organisation Zugriff hat, der über die E-Mail-Adresse compliance@sercotel.com, den Postweg oder die im Intranet und auf der Website verfügbaren Formulare eingerichtet ist.

Diese Mitteilung erfolgt schriftlich und kann anonym oder namentlich erfolgen; sie ist in jedem Fall vertraulich und muss eine Beschreibung des Sachverhalts, die Identifizierung der beteiligten Personen sowie, sofern möglich, Beweise für den betreffenden Verstoß enthalten und die Umstände erläutern, unter denen der Zugang zu diesen Informationen erfolgte.

Die Meldung kann auch mündlich, persönlich oder telefonisch erfolgen.

Ebenso kann der Hinweisgeber ein persönliches Gespräch mit dem Verantwortlichen für das interne Meldesystem beantragen, das innerhalb einer Frist von höchstens (7) Tagen nach Antragstellung in der vom Verantwortlichen als am besten geeignet erachteten Form und unter Wahrung der Vertraulichkeit der Informationen stattfindet. Die im Rahmen dieses Treffens erhaltenen Informationen werden aufgezeichnet, wobei der Hinweisgeber vorab darüber informiert wird. Er wird zudem über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016, im Organgesetz 3/2018 vom 5. Dezember über den Schutz personenbezogener Daten und die Gewährleistung digitaler Rechte, im Organgesetz 7/2021 vom 26. Mai über den Schutz personenbezogener Daten, die zum Zwecke der Prävention, Aufdeckung, Ermittlung und Verfolgung von Straftaten sowie der Vollstreckung strafrechtlicher Sanktionen verarbeitet werden, sowie im oben genannten Gesetz 2/2023. Alternativ kann die Besprechung durch eine vollständige und genaue Mitschrift des Gesprächs dokumentiert werden. Nach

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

dieser Weiterleitung erfolgt deren Bearbeitung und Verwaltung gemäß dem vorliegenden Verfahren.

Wird die Meldung über andere interne Kanäle als die vom Konzern festgelegten eingereicht oder an Mitarbeiter gerichtet, die nicht für deren Bearbeitung zuständig sind, gewährleistet die Organisation dennoch die Wahrung der Vertraulichkeit und weist darauf hin, dass ein Verstoß gegen diese Verpflichtung einen schwerwiegenden Rechtsverstoß darstellen würde und dass die Meldung unverzüglich an den Verantwortlichen für das System weitergeleitet wird.

Nach Eingang einer Meldung oder Information ist der Compliance-Ausschuss als Verantwortlicher für das System das Gremium, das gegebenenfalls das entsprechende Untersuchungsverfahren einleitet, um den gemeldeten Sachverhalt aufzuklären.

Der Compliance-Ausschuss gewährleistet als Verantwortlicher für das interne Meldesystem jederzeit die Wahrung der Unabhängigkeit, der Vertraulichkeit, des Datenschutzes und des Kommunikationsgeheimnisses.

Innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Eingang der Meldung wird dem Hinweisgeber eine Empfangsbestätigung zugesandt. Diese Empfangsbestätigung wird der Akte beigelegt und enthält in jedem Fall klare und zugängliche Informationen über die externen Meldekanäle bei den zuständigen Behörden.

In Fällen, in denen die Ausstellung einer Empfangsbestätigung die Vertraulichkeit der Mitteilung gefährden könnte, erfolgt diese erst nach Ablauf einer als angemessen erachteten Frist, um die Vertraulichkeit zu gewährleisten.

Wie in den vorangegangenen Absätzen erwähnt, kann alternativ zu diesem bevorzugten internen Kanal bei der A. A. I. oder bei den entsprechenden regionalen Behörden oder Stellen jede Handlung oder Unterlassung gemeldet werden, die einen der Verstöße darstellen könnte, die über das interne Meldesystem¹, sei es direkt oder nach vorheriger Meldung über den genannten internen Kanal, gemäß den Bestimmungen in Anhang 1 über die externen Meldekanäle.

¹ Siehe hierzu die Ausführungen in Abschnitt 3, „Zum Inhalt der Mitteilungen“, der Richtlinie zum internen I n f o r m a t i o n s system.

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

2.2 Bearbeitung der Meldung

Nach Eingang der Meldung weist der Systemverantwortliche (der Compliance-Ausschuss) dieser eine REGISTRIERUNGSNUMMER zu, die ihrer AKTE entspricht, sowie eine Reihe von CODES, um sowohl den Hinweisgeber als auch die betroffene Person, die Sachverhalte und alle anderen Dritten, die von der Meldung betroffen sein könnten, zu anonymisieren.

Da es sich um ein Kollegialorgan handelt, delegiert der Verantwortliche für das System je nach Art oder Gegenstand der Meldung die Befugnisse zur Verwaltung des internen Meldesystems und zur Bearbeitung von Untersuchungsakten an eines der Mitglieder des Compliance-Ausschusses.

Stellt der Compliance-Ausschuss fest, dass die gemeldeten Sachverhalte den Anschein einer Straftat erwecken könnten, leitet er die Informationen unverzüglich an das Verwaltungsorgan weiter, das über deren sofortige Weiterleitung an die Staatsanwaltschaft entscheiden muss.

Es wird überprüft, ob keines der Mitglieder des Compliance-Ausschusses in diese Meldung verwickelt ist. Sollte dies der Fall sein, wird der Verwaltungsrat informiert und die betroffene Person von dem Verfahren ausgeschlossen. Sollte es notwendig sein, die betroffene Person zu ersetzen, benennt der Compliance-Ausschuss einen Stellvertreter, um die Untersuchung in einer Weise fortzusetzen, die den Interessen der beteiligten Parteien am besten entspricht. Diese Ersetzungen und die Neubesetzung werden schriftlich im Protokoll und bei der Eröffnung der Akte festgehalten.

Schließlich hält der Systemverantwortliche nach Erhalt der Meldung folgende Informationen fest:

- Die objektiven Angaben der Meldung: Fakten, Daten, Namen, Mengen, Orte, Kontaktdaten usw., die von der meldenden Person bereitgestellt werden.
- Die subjektiven Angaben: Meinungen, Gerüchte, Ideen und Einschätzungen, die der Hinweisgeber für die Darstellung der Meldung als notwendig erachtet.
- Einschätzung des Compliance-Ausschusses darüber, ob die Meldung mit einem möglichen oder mutmaßlichen Verstoß in Zusammenhang steht oder ob es sich lediglich um eine Beschwerde oder einen Vorschlag zur Verbesserung eines Geschäftsbereichs, der Arbeitssituation usw. handelt.

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

2.3 Untersuchungsverfahren

Wird die Meldung zur Bearbeitung zugelassen, wird die Untersuchung vom Beauftragten des Systemverantwortlichen geleitet und von diesem durchgeführt.

Zunächst werden nach Absprache mit dem Hinweisgeber die als angemessen erachteten vorbeugenden Vorsichtsmaßnahmen ergriffen.

Soweit möglich, kann der Hinweisgeber gebeten werden, zusätzliche Informationen beizubringen, die für den Fortgang der Untersuchung, die durch seine Meldung ausgelöst wurde, erforderlich sind.

In dieser Phase wird der BETROFFENE benachrichtigt und BEFRAGT, wobei ihm sein Recht auf Unterrichtung über die ihm vorgeworfenen Handlungen oder Unterlassungen mitgeteilt wird; er kann ebenfalls sein Recht auf Anhörung wahrnehmen, ohne dass ihm in keinem Fall die Identität des Hinweisgebers mitgeteilt wird.

Ebenfalls werden die beteiligten Dritten (sofern vorhanden) vorgeladen und befragt, damit sie ihre Standpunkte darlegen und die ihnen wichtig erscheinenden Argumente vorbringen können. Es werden alle für die Parteien erforderlichen Ermittlungsmaßnahmen durchgeführt, und alle getroffenen Maßnahmen werden in der Akte dokumentiert.

Die gegenüber Dritten oder anderen Organen, Bereichen oder Abteilungen der SERCOTEL-Gruppe durchgeführten Maßnahmen müssen unter Wahrung der Anonymität des HINWEISGEBERS und des BETROFFENEN sowie der Gründe für die Mitteilung erfolgen.

Die Vertraulichkeit der Informationen sowie die Unschuldsvermutung und die Achtung der Ehre aller betroffenen Personen sind jederzeit gewährleistet.

In dieser Phase hat der Compliance-Ausschuss folgende Aufgaben:

1. Er untersucht die gemeldeten Sachverhalte und insbesondere:

- die vom Hinweisgeber vorgebrachten objektiven und subjektiven Elemente, wobei den objektiven Elementen Vorrang eingeräumt wird, die durch Unterlagen gestützt werden, welche die gemeldeten Sachverhalte ganz oder teilweise belegen.
- Die Reputation, Seriosität und Zuverlässigkeit des Hinweisgebers.

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

- Die vom Betroffenen vorgebrachten Einwände und Entlastungsbeweise.
- Die bei Dritten oder anderen betroffenen Organen, Bereichen oder Abteilungen durchgeführten Ermittlungen.

2. – Analyse und Bewertung der möglichen Folgen, die sich aus den gemeldeten Sachverhalten ergeben können:

Zunächst prüft der Compliance-Ausschuss, ob diese Sachverhalte auf erhebliche Mängel bei den internen Kontrollen der Gruppe zurückzuführen sind. Gegebenenfalls schlägt er dringende Abhilfemaßnahmen und Präventivmaßnahmen vor, um neue Risiken zu vermeiden.

Zweitens kann der Compliance-Ausschuss, sofern die Schwere, Besonderheit oder Komplexität des Sachverhalts dies nahelegt, einen weiteren leitenden Angestellten oder einen externen Sachverständigen zur Mitarbeit an der Untersuchung hinzuziehen. Sollten infolge der gemeldeten Sachverhalte Vermögensverluste entstehen, ergreift der Compliance-Ausschuss Maßnahmen, um diese Verluste zu stoppen oder zu mindern. Besteht vor Beginn der Untersuchung die Gefahr, dass für die Meldung relevante Beweismittel verloren gehen oder vernichtet werden, sorgt der Compliance-Ausschuss für die Sicherung der Beweise. Der Compliance-Ausschuss prüft zudem, ob es angebracht ist, die Leitungsorgane über diese Meldung zu informieren. Schließlich prüft er, ob möglicherweise Dritten Schaden entstanden ist; in diesem Fall bewertet er die Schwere des Schadens und die Notwendigkeit, den geschädigten Dritten zu informieren.

Die Frist für die Durchführung der Untersuchung und die Rückmeldung an den Hinweisgeber über die ergriffenen Maßnahmen sowie deren Ergebnis hängt von der Schwere der gemeldeten Sachverhalte und deren potenziellen Folgen ab, wobei die Dauer dieser Phase im Ermessen und auf Risiko des Compliance-Ausschusses liegt. Gemäß den Bestimmungen von Artikel 9.2. d) des Gesetzes 2/2023 vom 20. Februar zur Regelung des Schutzes von Personen, die Verstöße gegen Vorschriften melden, und zur Korruptionsbekämpfung darf diese Frist drei (3) Monate ab Eingang der Meldung oder, falls dem Hinweisgeber keine Empfangsbestätigung übermittelt wurde, drei (3) Monate ab Ablauf der

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

Frist von sieben (7) Tagen nach der Meldung². Dies gilt nicht in Fällen besonderer Komplexität, in denen die Frist um maximal weitere drei (3) Monate verlängert werden kann.

Enthält die Meldung personenbezogene Daten von anderen Personen als der von der Untersuchung betroffenen Person (z. B. Zeugen, Lieferanten, Kunden usw.), hält der Compliance-Ausschuss schriftlich fest, dass alle übermittelten personenbezogenen Daten, die für die Untersuchung nicht erforderlich sind, zu löschen sind, und informiert die Dritten, deren Daten verarbeitet werden sollen. Die Informationen müssen den Informationsanforderungen der Datenschutzbestimmungen entsprechen, wobei die Identität des Hinweisgebers, die vertraulich zu behandeln ist, aus diesen Informationen zu entfernen ist.

Über alle diese Mitteilungen entscheidet der Compliance-Ausschuss in seiner Funktion als Verantwortlicher für das System; sie werden schriftlich in der Akte festgehalten und über die E-Mail-Adresse compliance@sercotel.com übermittelt.

2.4 Abschluss des Verfahrens

Nach der Untersuchung der Meldung und unter Vorlage der Unterlagen, die zur Klärung des Sachverhalts dienen, wird ein URTEIL oder BESCHLUSS erstellt, der durch ein außerordentliches Protokoll des Compliance-Ausschusses mit folgendem Inhalt genehmigt wird:

- Sachverhaltsbeschreibung: Registriernummer der Meldung; Datum der Meldung; gemeldete Sachverhalte; beteiligte Parteien; im Laufe der Untersuchung von beiden Parteien (Hinweisgeber und Betroffener), von anderen Gremien, Bereichen oder Abteilungen oder von Dritten vorgelegte Unterlagen; Befragung des Betroffenen und/oder von Dritten usw.
- Analyse und Bewertung der gewonnenen Beweise.
- Sollte sich die gemeldete Unregelmäßigkeit tatsächlich bestätigen, widmet der Compliance-Ausschuss einen Abschnitt des Urteils den Empfehlungen, deren Umsetzung er für notwendig erachtet, um die internen Kontrollen und Protokolle zu verbessern, die in diesem Fall Mängel aufwiesen.

² Diese Fristen gelten in jedem Fall unbeschadet der Bestimmungen des Arbeitsrechts oder des für den jeweiligen Fall geltenden Tarifvertrags, deren Fristen im Falle eines Widerspruchs Vorrang haben.

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

- Entscheidung: Nach vorheriger Genehmigung durch die Leitungsgremien ist diese Entscheidung begründet und enthält die Gründe, aus denen der Fall OHNE SANKTION oder MIT SANKTION ABGESCHLOSSEN wird.

- I. EINSTELLUNG OHNE SANKTION: Wird nach der Untersuchung festgestellt, dass der gemeldete Verstoß offensichtlich geringfügig ist und keine weitere Nachverfolgung erfordert, wird das Verfahren EINGESTELLT. Eine Einstellung ist ebenfalls in Fällen wiederholter Meldungen angebracht, die keine neuen und wesentlichen Informationen zu bereits zuvor gemeldeten Verstößen enthalten und deren Untersuchungsverfahren bereits abgeschlossen ist, es sei denn, es liegen neue tatsächliche oder rechtliche Umstände vor, die eine andere Weiterverfolgung rechtfertigen. In diesen Fällen muss der Hinweisgeber über den Beschluss informiert werden, und dieser muss begründet sein.
- II. EINSTELLUNG MIT SANKTION: Der Ausschuss kann die Verhängung einer Sanktion vorschlagen, doch die Entscheidung liegt beim Leitungsgremium in Abstimmung mit der Personalabteilung gemäß den in der Organisation festgelegten Verfahren zur Verhängung von arbeitsrechtlichen Sanktionen.
- III. MELDUNG AN DIE BEHÖRDEN: Sollte die eingegangene Meldung auf den ersten Blick im Zusammenhang mit der Begehung einer Straftat stehen, wird der Compliance-Ausschuss diese unverzüglich dem Verwaltungsorgan zur Prüfung einer möglichen Anzeige bei der Staatsanwaltschaft zur Kenntnis bringen.

In diesem Zusammenhang sieht die spanische Strafprozessordnung in ihrem Art. 259 vor, dass jeder, der Zeuge der Begehung einer öffentlichen Straftat³ wird, verpflichtet ist, dies unverzüglich dem Untersuchungsrichter zur Kenntnis zu bringen, von

³ Die Einstufung einer Straftat als öffentliches Delikt hängt davon ab, wer die Strafverfolgung einleitet (von Amts wegen oder auf Antrag des Geschädigten), wobei öffentliche Delikte von Amts wegen verfolgt werden können, ohne dass zuvor eine Anzeige durch den Geschädigten erforderlich ist. Neben Straftaten gegen Leben und Freiheit finden sich im Katalog der Straftaten, die eine strafrechtliche Haftung der juristischen Person begründen, beispielhaft die folgenden öffentlichen Delikte: Betrug, Bestechung, Einflussnahme, Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Straftaten gegen den Fiskus und die Sozialversicherung, Straftaten gegen die Umwelt und die natürlichen Ressourcen, Straftaten gegen die Raumordnung, gegen die Grundrechte und die öffentlichen Freiheiten sowie Schmuggel, unter anderem. Demgegenüber gelten Verleumdung und Beleidigung zwischen Privatpersonen als Privatdelikte (die Justiz kann nur tätig werden, wenn die geschädigte Person Anzeige erstattet oder Klage einreicht), während halböffentliche Straftaten von Amts wegen verfolgt werden können, sobald die geschädigte Person zunächst Anzeige erstattet hat (Straftaten der Aufdeckung und Offenlegung von Geheimnissen, Straftaten gegen das geistige Eigentum, Körperverletzung, sexuelle Belästigung und sexueller Missbrauch u. a.).

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

des Bezirks oder der Gemeinde oder den dem Ort, an dem er sich befindet, am nächsten gelegenen Staatsanwalt, andernfalls droht eine Geldstrafe von 25 bis 250 Peseten⁴.

Die Pflicht zur Anzeige bei den zuständigen Behörden wird jedoch bei bestimmten Straftaten, die das Strafrecht unterscheidet, verschärft. In diesem Zusammenhang sieht das spanische Strafgesetzbuch in Art. 450⁵ die „Unterlassung der Pflichten zur Verhinderung von Straftaten oder zur Förderung ihrer Verfolgung“ vor und bestraft denjenigen, der die Begehung einer Straftat, die das Leben, die Unversehrtheit oder die Gesundheit, die Freiheit oder die sexuelle Freiheit von Personen beeinträchtigt, nicht verhindert, obwohl er dies durch sein sofortiges Eingreifen ohne Gefahr für sich selbst oder andere tun könnte, sowie denjenigen, der, obwohl er dazu in der Lage ist, sich nicht an die Behörde oder deren Beamte wendet, damit diese eine dieser Straftaten verhindern, von deren bevorstehender oder aktueller Begehung er Kenntnis hat.

Sollte sich daher nach Abschluss der Untersuchung des Sachverhalts dessen Richtigkeit bestätigen, wird die Grupo SERCOTEL alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um dem gemeldeten Sachverhalt ein Ende zu setzen, und, falls erforderlich und unter Berücksichtigung der Merkmale des Sachverhalts, die Maßnahmen ergreifen, die sie für angemessen hält und die in der Disziplinarordnung, dem geltenden Arbeitsrecht und gegebenenfalls gemäß dem oben genannten Strafrecht vorgesehen sind.

Die intern verhängten Maßnahmen schränken zu keinem Zeitpunkt die Ausübung rechtlicher Schritte ein, die die Grupo SERCOTEL ergreifen kann.

In allen Fällen wird die ENTSCHEIDUNG sowohl dem Hinweisgeber als auch dem Betroffenen MITGETEILT, wobei die maximale Frist von drei (3) Monaten ab Eingang der Mitteilung zu beachten ist; dem Hinweisgeber wird keine Mitteilung gemacht, wenn dieser darauf verzichtet hat, keine Kontaktdaten vorliegen oder es sich um einen anonymen Hinweisgeber handelt.

⁴ Gemäß dem aktuellen Wortlaut von Art. 259 der spanischen Strafprozessordnung.

⁵ Art. 450 des spanischen Strafgesetzbuches: „1. Wer, obwohl er durch sein sofortiges Eingreifen und ohne Gefahr für sich selbst oder andere die Begehung einer Straftat verhindern könnte, die das Leben, die körperliche Unversehrtheit oder die Gesundheit, die Freiheit oder die sexuelle Freiheit einer Person beeinträchtigt, nicht verhindert, wird mit einer Freiheitsstrafe von sechs Monaten bis zu zwei Jahren bestraft, wenn die Straftat gegen das Leben gerichtet war, und in den übrigen Fällen mit einer Geldstrafe von sechs bis vierundzwanzig Monaten bestraft, es sei denn, die nicht verhinderte Straftat würde mit einer gleichen oder geringeren Strafe geahndet; in diesem Fall wird die Strafe verhängt, die eine Stufe unter derjenigen liegt. 2. Mit denselben Strafen wird bestraft, wer, obwohl er dazu in der Lage ist, sich nicht an die Behörde oder deren Bedienstete wendet, damit diese eine der im vorstehenden Absatz genannten Straftaten verhindern, von deren bevorstehender oder aktueller Begehung er Kenntnis hat.“

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

Daraufhin ordnet der Compliance-Ausschuss die EINSTELLUNG des Verfahrens an, wobei in jedem Fall die geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten sind.

Im Falle einer EINSTELLUNG MIT SANKTION enthält die Mitteilung an die betroffene Person die Angabe der zu ergreifenden vertraglichen, disziplinarischen oder gerichtlichen Maßnahmen.

Die SERCOTEL-Gruppe garantiert, wie in ihrer Richtlinie zum internen Meldesystem dargelegt, dass niemals Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen ergriffen werden, die in gutem Glauben die Begehung einer rechtswidrigen Handlung melden, an deren Untersuchung mitwirken oder zu deren Aufklärung beitragen. Diese Garantie gilt nicht für Personen, die in böser Absicht handeln, um falsche Informationen zu verbreiten oder Personen zu schaden. Gegen dieses rechtswidrige Verhalten wird die Gruppe die entsprechenden rechtlichen oder disziplinarischen Maßnahmen ergreifen.

3. AUFZEICHNUNG DER KOMMUNIKATION

Der Systemverantwortliche führt ein Protokoll über die eingegangenen Meldungen und die daraus resultierenden internen Untersuchungen, das ihm dazu dient, wichtige Informationen zu jedem Vorfall zu speichern und/oder abzurufen, darunter das Datum und die Quelle der ursprünglichen Meldung, den Untersuchungsplan, die Ergebnisse von Befragungen oder sonstigen Untersuchungsmaßnahmen, noch zu erledigende Aufgaben, die endgültige Entscheidung sowie die Nachverfolgbarkeit aller Beweismittel oder wichtigen Informationen.

4. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

Wie in der Richtlinie zum internen Meldesystem der SERCOTEL-Gruppe dargelegt, unterliegt die Verarbeitung personenbezogener Daten, die sich aus der Anwendung dieser Richtlinie und des vorliegenden Verfahrens zur Kommunikation unterliegt den Bestimmungen von Titel VI des Gesetzes 2/2023, sowie den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016, dem Organgesetz 3/2018 vom 5. Dezember über den Schutz personenbezogener Daten und die Gewährleistung digitaler Rechte sowie dem Organgesetz 7/2021 vom 26.

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

Mai über den Schutz personenbezogener Daten, die zum Zwecke der Verhütung, Aufdeckung, Ermittlung und Verfolgung von Straftaten sowie der Vollstreckung strafrechtlicher Sanktionen verarbeitet werden.

Unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung der Datenschutz-Grundverordnung, der im Gesetz 2/2023 enthalten ist, verarbeitet die Grupo SERCOTEL ausschließlich die personenbezogenen Daten, die für die Kenntniserhebung und Untersuchung der Handlungen oder Unterlassungen erforderlich sind, die Gegenstand der Untersuchung durch das interne System sind. Folglich wird die Grupo SERCOTEL, soweit die erhobenen personenbezogenen Daten nicht als notwendig erachtet werden oder sich herausstellt, dass es sich nicht um wahrheitsgemäße Informationen handelt, diese gemäß den Bestimmungen in Artikel 32 des Gesetzes 3/2018⁶ löschen.

Ebenso darf die Grupo SERCOTEL Daten besonderer Kategorien⁷ nur dann verarbeiten, wenn diese für die Einleitung der entsprechenden Korrekturmaßnahmen oder der gegebenenfalls durchzuführenden Sanktionsverfahren erforderlich sind; andernfalls sind sie gemäß den oben genannten Bestimmungen unverzüglich zu löschen.

Schließlich muss die Grupo SERCOTEL sicherstellen, dass die von der im Rahmen der Untersuchung durchgeführten Verarbeitung personenbezogener Daten betroffenen Personen ihre Rechte auf Auskunft, Berichtigung unrichtiger Daten, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch sowie das Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, ausüben können. Bei der Ausübung dieser Rechte ist zu berücksichtigen, dass das Recht auf Auskunft keine Informationen über den Hinweisgeber umfassen darf und dass das Widerspruchsrecht der von der Untersuchung betroffenen Personen aus berechtigten Gründen verweigert werden kann.

5. GENEHMIGUNG

Das Verfahren zur Bearbeitung von Mitteilungen wurde vom Rat

⁶ Ist eine Löschung erforderlich, sperrt GRUPO SERCOTEL die Daten und ergreift alle notwendigen Maßnahmen, um die Verarbeitung der gesperrten Informationen zu verhindern (mit Ausnahme der Bereitstellung an Justizbehörden, die Staatsanwaltschaft oder zuständige öffentliche Verwaltungen zur Geltendmachung etwaiger Haftungsansprüche) für den Zeitraum, der zur Aufbewahrung von Nachweisen über den Betrieb des Systems erforderlich ist, der unter Berücksichtigung der im Gesetz 2/2023 festgelegten Verjährungsfristen auf 3 Jahre festgelegt ist. Es ist zu betonen, dass die Verpflichtung zur Sperrung und Aufbewahrung nicht für personenbezogene Daten gilt, die in nicht untersuchten Kommunikationen enthalten sind; diese dürfen nur in anonymisierter Form aufbewahrt werden.

⁷ Personenbezogene Daten, aus denen die ethnische oder rassische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, sowie die Verarbeitung genetischer, biometrischer Daten, Daten über Gesundheit, das Sexualleben oder die sexuelle Orientierung einer Person.

VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		Erstellungsdatum: 10.06.2021 Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
---	--	--

Verwaltung durch Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.U. und kann zum Zwecke der Verbesserung der Vertraulichkeit und der Effektivität bei der Bearbeitung der übermittelten Mitteilungen geändert werden.

Ebenso wird dieses Verfahren vom COMPLIANCE-AUSSCHUSS überprüft und/oder geändert, der diese Aufgabe an Fachleute auslagern kann:

- Sofern wesentliche Änderungen in der Organisation, in der Kontrollstruktur oder in der Tätigkeit des Unternehmens dies erfordern.
- Sofern gesetzliche Änderungen dies erfordern.
- Sofern sich wesentliche Verstöße gegen die Bestimmungen ergeben, die dies ebenfalls erfordern.

Auch wenn keiner der oben genannten Umstände vorliegt, wird die Richtlinie mindestens einmal alle zwei Jahre überprüft.

6. VERSIONSVERLAUF

Version	Datum	Genehmigt von	Grund für die Änderung
V. Original	10.06.2021	Compliance-Ausschuss und Verwaltungsrat Verwaltungsrat	
V.1.	19.07.2023	Verwaltungsrat von Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.U.	Anpassung an das Gesetz 2/2023
V.2.	04.10.2023	Compliance-Ausschuss	Umzug des Firmensitzes Sitz
V.3	16.12.2024	Compliance-Ausschuss	Änderung von Art. 2.1
V.3	29.01.2025	Verwaltungsrat von Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.	Änderung von Art. 2.1

7. ANHANG 1. EXTERNE INFORMATIONSKANÄLE

7.1 Externer Informationskanal der Unabhängigen Behörde zum Schutz von Hinweisgebern (A.A.I.)

Jede natürliche Person kann bei der A.A.I. oder bei den zuständigen regionalen Behörden oder Stellen Meldung über Handlungen oder Unterlassungen erstatten, auf die sich das interne Meldesystem der GRUPO SERCOTEL bezieht, sei es direkt oder nach vorheriger Mitteilung über den internen Kanal.

Konkret ist in der Autonomen Gemeinschaft Katalonien die Oficina Antifrau de Catalunya⁸ die zuständige Stelle in dieser Angelegenheit. Diese hat eine Mailbox für anonyme Meldungen eingerichtet, die jederzeit sowohl die Vertraulichkeit der Mitteilungen als auch die Anonymität des Hinweisgebers gewährleistet und über den folgenden Link erreichbar ist:

<https://www.antifrau.cat/es/comunicaciones-anonimas>

Oficina Antifrau
de Catalunya



Quiénes somos Qué hacemos Recursos Prensa Transparencia Trámites Corrupción Denuncia Preguntas **Sede electrónica**

Denuncia / Buzón de denuncias anónimas

Buzón de denuncias anónimas

El **buzón de denuncias anónimas** garantiza en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones y el anonimato del denunciante.



Usted tiene dos opciones para realizar la denuncia de forma anónima mediante este canal:

—Utilizando su navegador. En este caso, queda rastro de la dirección IP desde la cual se realiza la comunicación.

—Utilizando **una red de anonimización, que garantiza plenamente el anonimato** de la comunicación en el entorno digital (también de la dirección IP, que puede identificar a quien navega por Internet). **La herramienta más utilizada para ello es la red TOR.** Como cualquier otro navegador, para hacer uso de la herramienta TOR es necesario descargar el navegador desde la **página de descarga**. Este **enlace** muestra un **video tutorial** sobre cómo descargar TOR.

⁸<https://www.antifrau.cat/es/es>

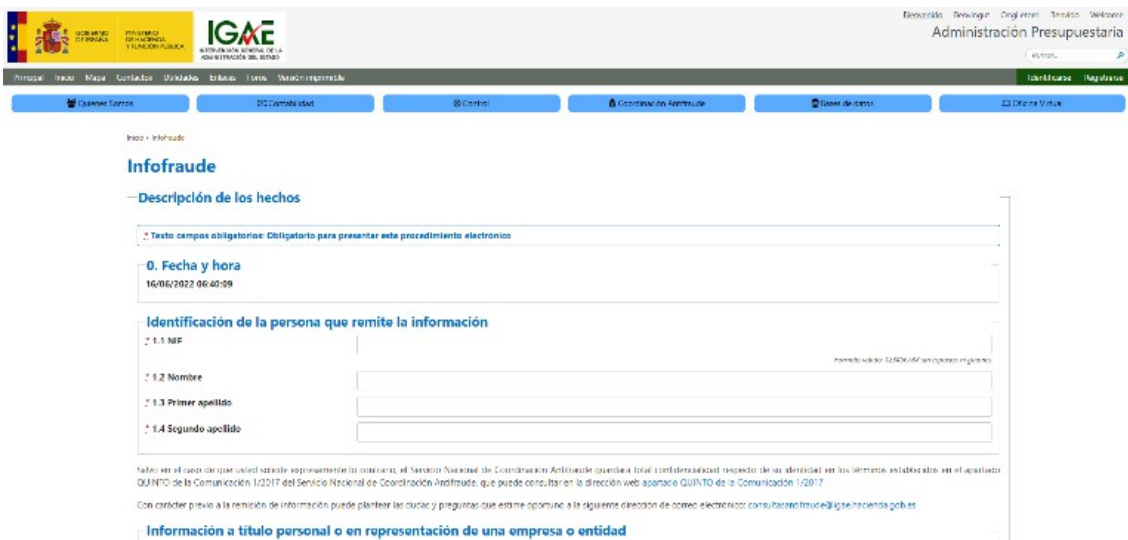
VERFAHREN ZUR KOMMUNIKATIONS VERWALTUNG		<table><tr><td>Erstellungsdatum: 10.06.2021</td></tr><tr><td>Letzte Aktualisierung: 29.01.2025</td></tr></table>	Erstellungsdatum: 10.06.2021	Letzte Aktualisierung: 29.01.2025
Erstellungsdatum: 10.06.2021				
Letzte Aktualisierung: 29.01.2025				

7.2 Infofraude

Der Nationale Dienst für die Koordinierung der Betrugsbekämpfung⁹ (SNCS) ermöglicht als nationale Stelle, die für die Koordinierung der Maßnahmen zum Schutz der finanziellen Interessen der Europäischen Union zuständig ist und der Generalinspektion der Staatsverwaltung untersteht, den Bürgern, ihr alle ihnen bekannten Sachverhalte zu melden, die einen Betrug oder eine sonstige Unregelmäßigkeit im Zusammenhang mit Projekten oder Maßnahmen darstellen könnten, die mit Mitteln der Europäischen Union finanziert werden.

So kann über die Website auf das Formular zur Meldung von Betrugsfällen und Unregelmäßigkeiten (auch bekannt als „Infofraude“) zugegriffen werden, das unter Wahrung der Vertraulichkeit genutzt werden kann:

<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>



The screenshot shows the 'Infofraude' reporting form on the IGAE website. The form is titled 'Infofraude' and includes sections for 'Descripción de los hechos', 'Fecha y hora', 'Identificación de la persona que remite la información', and 'Información a título personal o en representación de una empresa o entidad'. The 'Fecha y hora' section shows the date '16/06/2022 06:40:09'. The 'Identificación de la persona que remite la información' section includes fields for 'NIF', 'Nombre', 'Primer apellido', and 'Segundo apellido'. The 'Información a título personal o en representación de una empresa o entidad' section is currently empty.

⁹<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/paginas/inicio.aspx>