

# Reglamento del canal de denuncias

*Afianzar los valores éticos del Grupo Mango es responsabilidad de todos*

VERSIÓN	FECHA	AUTOR	CAMBIOS PRODUCIDOS
1.0	-	Comité de Compliance	Adopción inicial
2.0	Diciembre 2022	Comité de Compliance	Revisión y adaptación del Reglamento al reciente «Proyecto de Ley reguladora de protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción».

#### APROBACIONES

ÓRGANO	ENTIDAD	FECHA
Comité de Compliance	PUNTO FA, S.L.	-

#### DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	ÚLTIMA VERSIÓN
Política de Compliance	Julio 2021
Código Ético	Junio 2021
Modelo de Prevención de Delitos	Junio 2022
Política de Gobierno del canal de denuncias	Junio 2021

# Índice

Introducción	05	3.1. ¿Por qué vías se puede presentar una denuncia?	08	5.2. Fases en la tramitación e investigación de las denuncias	11
1. Ámbito subjetivo	06	3.2. ¿Qué requisitos debe cumplir la denuncia?	08	5.2.1. Fase 1: Recepción, registro y análisis preliminar. Admisión a trámite	11
1.1. Sociedades cubiertas por el canal	06	4. Protección del denunciante	09	a. Recepción, acuse de recibo y registro de las denuncias escritas	11
1.2. ¿Quién puede denunciar?	06	4.1. Anonimato y confidencialidad del denunciante	09	b. Especialidades de las denuncias verbales	11
1.3. ¿Quién puede ser denunciado a través del canal de denuncias?	06	4.2. Prohibición de represalias	09	c. Designación del «Instructor» de la denuncia. Análisis preliminar	11
2. Ámbito objetivo	07	4.3. Condiciones para la protección	10	d. Inadmisión a trámite de la denuncia	12
2.1. ¿Qué conductas pueden denunciarse a través del canal?	07	5. Procedimiento para la tramitación e investigación de las denuncias	11	e. Admisión a trámite de la denuncia	12
2.2. ¿Qué conductas no están cubiertas por este canal de denuncias?	07	5.1. El Chief Compliance Officer (CCO) como Responsable del canal de denuncias	11	f. Información a las partes afectadas	12
3. Vías y requisitos para formular consultas y denuncias	08			5.2.2. Fase 2: Investigación de los hechos denunciados	13

## índice

a. Principios Generales	13	6.2. Denuncia que afecta a un Consejero de MANGO	15
b. Diligencias para la obtención de información y documentación	13	7. Protección de datos de carácter personal	16
c. Declaraciones personales del denunciado y testigos	14	Anexo I	17
5.2.3. Fase 3: Emisión Informe investigación interna y Propuesta de Resolución	14		
5.2.4. Fase 4: Terminación de la Investigación: archivo o régimen disciplinario	14		
6. Conflictos de interés. Especialidades si la denuncia afecta a un Consejero de Mango o al Chief Compliance Officer (CCO)	15		
6.1. Denuncia que afecta al Chief Compliance Officer (CCO)	15		

# Introducción

El prestigio, imagen y reputación de Grupo Mango, así como su posición líder en el mercado, son consecuencia directa y un fiel reflejo de su firme compromiso con la Legalidad, la Ética y sus valores corporativos, entre otras cuestiones. Como principio esencial de nuestra organización, es necesario que todo nuestro personal, y quien actúe en nuestro nombre o por nuestra cuenta, sigan y respeten en todo momento la legislación vigente, nuestro Código Ético y, en resumen, nuestras políticas y procedimientos internos.

Sin embargo, en Grupo Mango también somos conscientes de que el comportamiento inadecuado de un solo profesional puede dañar en cualquier momento nuestra imagen y reputación. Y generar, incluso, una responsabilidad de carácter penal para Mango, como persona jurídica.

Por ello, desde Grupo Mango trabajamos activamente en prevenir y evitar la posibilidad de que esto suceda.

A este respecto, la legislación actual refuerza la necesidad de que las empresas cuenten con «Modelos de Prevención de Riesgos Penales»: sistemas y mecanismos de control que permitan prevenir, detectar y reaccionar ante el riesgo que cualquiera

de sus integrantes cometa una actividad delictiva, por más que pudiera llegar a beneficiar a la organización.

Para la eficacia de estos modelos de prevención juega un papel fundamental el canal de denuncias, que permite cumplir con la obligación legal que tenemos de informar sobre posibles infracciones e incumplimientos. En línea con nuestra cultura ética y de cumplimiento, así queda expresamente establecido en nuestro Código Ético, en nuestra Política de Compliance y en nuestro Modelo de Prevención de Delitos.

El canal de denuncias que tenemos implementado en Grupo Mango está diseñado y regulado de tal manera que en todo momento se garanticen las debidas condiciones de confidencialidad, seguridad e independencia. Del mismo modo, y como refuerzo, nuestro canal cuenta con una serie de medidas para evitar que el denunciante sufra ninguna clase de represalia por el solo hecho de haber formulado una denuncia. Son unos pilares básicos de nuestro canal que en todo momento deben ser respetados y garantizados por parte de toda la organización.

En este punto es necesario aclarar que el canal de denuncias que se regula a través de este Reglamen-

to se pone a disposición de nuestros empleados, colaboradores y proveedores. A la hora de detectar posibles conductas irregulares e incumplimientos su cooperación resulta de gran importancia. Los clientes cuentan con una vía propia, diferente y específica, para encauzar sus reclamaciones y denuncias: el «Canal del Servicio de Atención al Cliente (SAC)».

Dicho todo lo anterior, a través de este documento y tras la aprobación de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo (relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión Europea), se procede a actualizar y regular el canal de denuncias que tenemos implementado en Grupo Mango.

Así, este «Reglamento del canal de denuncias del Grupo Mango» (en adelante, el “Reglamento”) supone el desarrollo y la actualización de la «Política de Gobierno del canal de denuncias del Grupo Mango» (“Política”).

# I. Ámbito subjetivo

## 1.1. Sociedades cubiertas por el canal

Este canal de denuncias pertenece y se pone a disposición de las diferentes sociedades mercantiles que integran el Grupo Mango (en adelante, también el “Grupo”).

Como sociedad matriz del Grupo, se hace constar que la entidad legalmente responsable del canal es la sociedad mercantil «PUNTO FA, S.L.».

## 1.2. ¿Quién puede denunciar?

- A) Podrán formular denuncias a través de este canal de denuncias las siguientes personas:
- Empleados
  - Personal puesto a disposición por ETT
  - Becarios y personal en formación
  - Voluntarios
  - Candidatos que estén en un proceso de selección
  - Antiguos empleados
  - Miembros de los órganos de Administración, Dirección y Supervisión de cualquier sociedad del Grupo Mango
  - Socios y Accionistas de las sociedades del Grupo Mango

Todos ellos, en adelante, el “Personal”. En todo caso, se recuerda que los empleados, personal de ETT, becarios y voluntarios tienen obligación legal de denunciar en caso de que detecten una irregularidad.

- B) También podrán formular denuncias y consultas:

- Colaboradores externos autónomos
- Cualquier persona que trabaje para (o bajo la supervisión o dirección) un proveedor, contratista o subcontratista de Grupo Mango.
- Cualquier empresa -como persona jurídica- que colabore o preste sus servicios para Grupo Mango.

En adelante, “Terceros”.

## 1.3. ¿Quién puede ser denunciado a través del canal de denuncias?

Puede ser denunciado todo el Personal de Grupo Mango y sus Terceros (1.2).

## 2. Ámbito objetivo

### 2.1. ¿Qué conductas pueden denunciarse a través del canal?

A través de este canal podrá denunciarse cualquier conducta susceptible de constituir un incumplimiento de la legislación vigente, de la normativa interna de Grupo Mango y de nuestro Código Ético.

Más concretamente, deberán denunciarse a través de este canal de denuncias las irregularidades e incumplimientos de los siguientes ámbitos y materias:

- Seguridad y Salud en el trabajo, acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo;
- Desarrollo profesional, igualdad de trato y oportunidades o cualquier tipo de discriminación;
- Relación con terceros (conflictos de interés, regalos, fraude, corrupción, sobornos, cobros y pagos ilícitos o información privilegiada y RSC);
- Derecho de la Competencia o Competencia Desleal;
- Propiedad intelectual o industrial;
- Protección de datos de carácter personal;
- Incumplimiento de políticas y normativas legales (laboral, fiscal o legal en general);
- Medioambiente y sostenibilidad;

- Cuestiones financieras, contables o fiscales; y en el caso de tratarse de una denuncia de acoso, se seguirá el protocolo establecido para dichos casos.

En adelante, el “ámbito objetivo” del canal.

### 2.2. ¿Qué conductas no están cubiertas por este canal de denuncias?

No forman parte del ámbito objetivo de este canal las quejas y reclamaciones que interpongan los clientes, que deberán canalizarse a través de su «Servicio de Atención al Cliente».

## 3. Vías y requisitos para formular denuncias

### 3.1. ¿Por qué vías se puede presentar una denuncia?

Se podrán presentar las denuncias por las siguientes vías:

1. A través de la aplicación habilitada tanto en [www.mango.com](http://www.mango.com) como en [www.mangofashiongroup.com](http://www.mangofashiongroup.com) a tal efecto.
2. Por correo postal: Calle Mercaders 9-11, Polígono industrial Riera de Caldes de Palau-Solità i Plegamans 08184 (Barcelona). A la atención del Chief Compliance Officer del Grupo Mango ("CCO"), incluyendo en el sobre la mención "Confidencial".
3. De manera verbal (presencialmente o de manera telefónica): a través del Chief Compliance Officer ([carlos.madronea@mango.com](mailto:carlos.madronea@mango.com)) o del HR BP del área. En estos casos, el Chief Compliance Officer documentará, de manera confidencial e interna, dicho caso.

Si el denunciante considera que el CCO pudiera tener un conflicto de interés respecto de la denuncia (6.1), deberá presentar la denuncia ante la Head of Legal Department a través de la cuenta [legal@mango.com](mailto:legal@mango.com)

En caso de que reciba la denuncia un miembro del área de People, éste informará de inmediato al Chief Compliance Officer sin necesidad de entrar a valorar/analizar su contenido ni guardar copia de la misma, en su caso.

Igualmente, se informará en la página web corporativa de Grupo Mango, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de denuncia ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, una vez se haya aprobado y hecho pública dicha información.

### 3.2. ¿Qué requisitos debe cumplir la denuncia?

La presentación de una denuncia deberá cumplir unos requisitos formales:

- a) Presentarse a través de una de las vías previstas en el apartado 3.1.
- b) Si la denuncia se ha presentado por escrito (por e-mail o correo postal), deberá presentarse conforme al contenido del Formulario que se adjunta como Anexo I.
- c) Adjuntar toda la información y medios de prueba de que disponga el denunciante.

Asimismo, deberá cumplir los siguientes requisitos materiales:

- d) Ser realizada de buena fe y tratar sobre hechos ciertos (sin perjuicio de la inexactitud u omisión que pueda cometer de manera involuntaria el denunciante)
- e) Tratar sobre hechos incluidos dentro del ámbito objetivo del canal (2.1.)

## 4. Protección del denunciante

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 456 y siguientes del Código Penal, la acusación, la denuncia falsa y la simulación de delitos tienen la consideración de delito, siendo sancionables con una pena de prisión de hasta dos años.

### 4.1. Anonimato y confidencialidad del denunciante

Cabe formular denuncias de manera anónima. Por ello el denunciante podrá, a su libre elección, identificarse o presentar su denuncia de manera anónima. No obstante, se anima a que el denunciante se identifique en el momento de formular su denuncia. Así se podrá obtener más información y resolver posibles dudas con él sobre los hechos denunciados.

Sí el denunciante decidiera identificarse, Mango le garantizará la máxima confidencialidad y protección. De este modo, salvo aquellas excepciones previstas legalmente, la identidad del denunciado no se facilitará a ningún tercero. Así, la identidad del denunciante sólo se podrá facilitar a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente (en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora). Además, las personas de la organización del Grupo Mango que, por sus funciones, puedan tener acceso y conocer las denuncias que se presenten y la identidad del denunciante, están obligadas a guardar la debida confidencialidad y secreto profesional, tanto sobre la identidad del denunciante como sobre su contenido.

Por su parte, y salvo los casos legalmente estableci-

dos, no se le facilitará al denunciado la identidad del denunciante. Por ello, el ejercicio por el denunciado de su derecho de acceso en materia de Protección de Datos (ver apartado 7) no supondrá el acceso a la identidad del denunciante.

En todo caso, en el supuesto de presentarse la denuncia de forma anónima, se tomarán especiales cautelas para preservar la presunción de inocencia y privacidad del denunciado.

### 4.2. Prohibición de represalias

Durante la investigación de una denuncia, las personas afectadas tendrán derecho a la presunción de inocencia, derecho de defensa y acceso al expediente, en los términos regulados en este Reglamento, a la protección de sus datos personales, así como derecho a su honor e intimidad personal y familiar.

Quedan expresa y terminantemente prohibidas cualesquiera represalias (incluidas las amenazas y las tentativas de represalia) contra las personas que presenten una denuncia. Mango adoptará sus mayores esfuerzos para evitar, perseguir y sancionar cualquier tipo de represalia contra un denunciante de buena fe.

*NOTA: A estos efectos, se entiende por «represalia» cualquier acto u omisión prohibidos por la ley o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a quien la sufre en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, sólo por su condición de informantes.*

Como consecuencia de lo anterior, quien presente una denuncia cumpliendo con los requisitos del apartado 3 anterior estará protegido frente a cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización motivada por su presentación.

Esta prohibición de represalias no impedirá, cuando corresponda, la adopción de medidas disciplinarias cuando la investigación interna determine que la denuncia era falsa y que el denunciante era consciente de su falsedad, actuando así de mala fe<sup>1</sup>.

A los efectos de lo previsto en el presente Reglamento, y a modo de ejemplo, se consideran represalias las que se adopten en forma de:

- Despido o suspensión del contrato de trabajo;
- Terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal, una vez superado el período de prueba;
- La no contratación del candidato denunciante;
- Imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo (salvo que estas medidas se lleven a cabo de acuerdo a la legislación laboral, y por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas y ajenas a la presentación de la denuncia);
- Denegación de formación, que se habría concedido si no existiera la denuncia o sin razón aparente;
- Terminación anticipada o anulación de contratos de compraventa o arrendamiento de bienes o servicios;
- Coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo;
- Daños, incluidos los de carácter reputacional o pérdidas económicas;
- Modificaciones perjudiciales de las funciones y responsabilidades laborales;
- Cambios de centro de trabajo o desplazamientos no justificados;
- Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional injustificadas o que impliquen cambios repentinos infundados;
- Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios;
- Anulación de una licencia o permiso;
- Realización de referencias médicas o psiquiátricas respecto del denunciante;
- Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

Además de al denunciante, las medidas de protección previstas en este apartado 4.1. serán igualmente aplicables:

- Si el denunciante es un trabajador de Grupo Mango, a las personas de la organización que, dando cumplimiento a sus deberes estatutarios, le asistan en el proceso de gestión e investigación de la denuncia.
- A sus compañeros de departamento y familiares (ascendientes y descendientes, cónyuges o parejas de hecho, y hermanos).
- A aquellas personas físicas que, por su estrecha relación con él, puedan influir o condicionar al denunciante a la hora de presentar una denuncia y facilitar la información y posibles medios de prueba.

## 4. Protección del denunciante

### 4.3 Condiciones para la protección

A las personas indicadas en el apartado 4.1. anterior se les aplicará el régimen de protección previsto en este Reglamento siempre que:

- a) La denuncia se haya presentado cumpliendo los requisitos previstos en este Reglamento;
- b) El CCO de Grupo Mango tenga motivos razonables para pensar que la información denunciada es veraz en el momento de presentar la denuncia, aunque el denunciante no haya podido aportar pruebas concluyentes, y
- c) La denuncia entra dentro del ámbito objetivo del canal.

Por el contrario, quedan expresamente excluidos de protección aquellos denunciantes que informen de:

- a) Información que ya esté completamente disponible para el público;
- b) Denuncias que resulten inadmitidas;
- c) Información relacionada con conflictos interpersonales, o que afecte únicamente al denunciante y al denunciado;
- d) Meros rumores;
- e) Información relacionada con infracciones no incluidas en el ámbito objetivo del canal.

## 5. Procedimiento para la tramitación e investigación de las denuncias

### 5.1. El Chief Compliance Officer (CCO) como Responsable del canal de denuncias

Mango ha encomendado la gestión del canal de denuncias al Chief Compliance Officer del Grupo Mango, habiéndole designado su Consejo de Administración como Responsable del canal de denuncias. Por tal motivo, es responsabilidad y obligación del CCO garantizar que el canal cumpla en todo momento con las debidas condiciones de independencia, confidencialidad, profesionalidad, trazabilidad y transparencia. Del mismo modo, corresponde al CCO la recepción y gestión, en su caso, de denuncias que se presenten.

Sin perjuicio de que todo el Personal (1.2.) está obligado a colaborar con él y a facilitarle cuanta información o documentación le requiera, el CCO podrá contar con el soporte, apoyo y asesoramiento de las siguientes personas:

1. Cualquiera de los integrantes del Departamento de Control Interno de Mango, o del Comité de Compliance.
2. El Head of Legal Department.
3. Un profesional experto externo, especializado en Compliance y canales de Denuncias, a quien podrá contratar y recurrir cuando lo estime

oportuno. Este experto externo podrá ser una persona física o jurídica («Experto externo») y con él se firmará el oportuno contrato de encargado del tratamiento.

### 5.2. Fases en la tramitación e investigación de las denuncias

En la tramitación e investigación de las denuncias que se presenten, se seguirán las fases que se detallan a continuación.

La investigación tendrá una duración máxima de tres meses, a contar desde la presentación de la denuncia. No obstante, excepcionalmente, si existieran razones de relevancia que así lo aconsejaran, el CCO podrá acordar sucesivas prórrogas de un mes para su conclusión, hasta un máximo de 3 prórrogas.

#### 5.2.1. Fase 1: Recepción, registro y análisis preliminar. Admisión a trámite.

##### a) Recepción, Acuse de recibo y Registro de las denuncias escritas

Todas las denuncias que se formulen serán recibidas por el CCO.

Si el denunciante ha proporcionado un medio de comunicación seguro y fiable<sup>2</sup>, el CCO le acusará recibo en el plazo de 7 días. Excepcionalmente, si tal acuse de recibo pudiera poner en peligro la confidencialidad de la denuncia, el CCO podrá ampliar este plazo -hasta un máximo de 15 días.

En paralelo, el CCO asignará un código a la denuncia, abrirá el correspondiente expediente y procederá a su registro en el «Libro-Registro “Seguimiento incidencia correos Ethics”». Este registro no es público, dado que únicamente acceden a él el Chief Compliance Officer y la persona en quien este pueda delegar del departamento de Control Interno. Además, sólo se podrá permitir su acceso a terceros si así se ordena judicialmente.

##### b) Especialidades de las denuncias verbales

Si la denuncia se presenta de manera verbal (presencialmente o por teléfono):

1. En el plazo máximo de 7 días desde su recepción, el CCO ofrecerá al denunciante la posibilidad de formular, ratificar, ampliar o aclarar la denuncia en una reunión presencial.
2. Si el denunciante accediera a mantener

tal reunión presencial, el CCO (o el experto externo señalado en el apartado 5.1) documentará la denuncia mediante su grabación en video (si el denunciante da su autorización) o transcribiendo la conversación, en un acta, por escrito. En esta reunión:

- El denunciante podrá asistir acompañado -si así lo desea- de un Abogado o de un representante de los trabajadores.
  - Para garantizar la debida confidencialidad de la investigación, quienes asistan a esta reunión serán informados por el CCO, por escrito, de su deber de secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de Protección de Datos. En este sentido, se utilizará el Anexo II al presente Reglamento.
  - El acta que se levante será firmada por los presentes en la reunión. Si por cualquier motivo el denunciante o alguno de los presentes no quisiera firmar el acta, se hará constar así y la investigación seguirá su curso.
3. Si el denunciante no quisiera mantener ninguna reunión presencial, el CCO (o el HR BP del área, si la denuncia la hubiera recibido él) transcribirá por escrito el contenido de la denuncia de la manera lo más fiel y precisa posible, para su archivo en el expediente.

*2. No se considerará seguro ni fiable el uso de una dirección de correo genérica, a la que pueda tener acceso más de un usuario (por ejemplo, compras@mango.es o comercial@mango.es) o una dirección postal excesivamente genérica (por ejemplo, “Departamento Financiero de Mango” o “Tienda Mango en Paseo de Gracia”).*

*NOTA: Cuando en este Reglamento se señale algún plazo por días, salvo que se indique expresamente lo contrario se entenderá que son días naturales; es decir incluyendo sábados, domingos y posibles festivos.*

#### c) Designación del «Instructor» de la denuncia. Análisis preliminar.

A continuación se procederá al análisis preliminar de los hechos denunciados. Así:

1. El «Instructor» de la denuncia será, por regla general, el CCO de Grupo Mango o, en su defecto y si el CCO así lo considera oportuno, el experto externo al que pueda haber designado (5.1.) o el HR BP del área, en este último caso, el HR BP deberá suscribir el Anexo II al presente Reglamento. La identidad del Instructor la hará constar el CCO cuando proceda al registro de la denuncia (5.2.A).

No obstante, el CCO supervisará la gestión e investigación de las denuncias que instruyan ese Experto Externo o el HR BP de cada área, y les prestará en todo momento su soporte, asistencia y asesoramiento.

2. Si existen razones fundadas para ello, el CCO podrá revocar la designación del Experto Externo

## 5. Procedimiento para la tramitación e investigación de las denuncias

como Instructor y asumir él mismo la gestión e investigación de la denuncia. En estos casos, no obstante, el CCO actuará como instructor juntamente con el Head of Legal Department de Mango.

3. El «Instructor» recibirá la grabación en video o el acta de la reunión, o la transcripción de la conversación -según corresponda-, junto con la documentación que el denunciante pueda haber facilitado.

4. Si el denunciante se hubiera identificado, se intentará en todo momento mantener abierta la comunicación con él, para poder aclarar con él las dudas que puedan surgir o pedirle posible información adicional.

Así, si el Instructor considera que la denuncia tiene algún defecto (formal o material), se lo comunicará al denunciante para que lo subsane tan pronto le resulte posible. Del mismo modo, si el Instructor considera que la información facilitada no es suficiente para iniciar una investigación, se lo indicará también al denunciante para que, si es posible, proceda a su ampliación y detalle o facilite posible información adicional. Para estas cuestiones, el Instructor tendrá libertad para concederle al denunciante el plazo que estime oportuno.

5. El Instructor procederá a un análisis preliminar de la denuncia y, en función de su contenido y pruebas facilitadas, decidirá sobre su admisión o inadmisión a trámite.

Si el Instructor es el Experto Externo o el HR BP del área, la decisión de inadmisión a trámite la adoptará el CCO (ello, sin perjuicio de que aquellos le deban proponer, de manera motivada, una u otra medida). De este modo, tal decisión la adoptará en todo caso el CCO.

### d) Inadmisión a trámite de la denuncia.

Se acordará la inadmisión de la denuncia cuando concurren alguna de las siguientes causas:

- La denuncia no cumple con los requisitos formales o materiales señalados en el apartado 3.2. de este Reglamento;
- Los hechos denunciados carecen de un mínimo de credibilidad;
- La denuncia presentada carece de fundamento;
- Existen indicios racionales, a juicio del Instructor, de que la información facilitada con la denuncia se ha obtenido gracias a la comisión un delito;

- La denuncia no aporta información nueva y significativa respecto de una denuncia anterior ya concluida (salvo que legalmente la situación haya cambiado, o exista algún hecho nuevo de suficiente relevancia).

En tal caso se hará constar tal inadmisión en el Libro-Registro (5.2.A) y la información y los datos personales que se hubieran podido recabar se mantendrá debidamente bloqueados, en los términos del Anexo III.

Asimismo, el CCO informará al Comité de Compliance, en cada una de sus sesiones, sobre la actividad generada en el canal de denuncias. Adicionalmente, informará sobre las denuncias que se hayan inadmitido y si el Comité de Compliance no estuviera conforme con la inadmisión a trámite de una denuncia, podrá valorar nuevamente tal caso.

### e) Admisión a trámite de la denuncia.

Cuando la denuncia cumpla con los requisitos de este Reglamento (3.2.), el CCO la admitirá a trámite e iniciará la fase de investigación.

Si fuera necesario, el Instructor propondrá la adopción de medidas cautelares a fin de proteger al

denunciante y/o evitar la reiteración en el comportamiento irregular. Las medidas deben estar justificadas, motivadas y ser proporcionales. Asimismo, deberán ser aprobadas por el Instructor y/o Comité de Compliance, en su caso.

### f) Información a las partes afectadas

Una vez el CCO decida la admisión o inadmisión a trámite de la denuncia, y si el denunciante se hubiera identificado y proporcionado un medio de comunicación con él seguro y fiable, el Instructor se lo comunicará al denunciante en el plazo máximo de 7 días, contados desde tal decisión, informándole de manera resumida de las razones de tal decisión. Dicho plazo podrá ser ampliado por el Instructor hasta un máximo de 15 días laborales, si existiera alguna razón que, a su criterio, así lo aconsejase.

En relación con el denunciado, el Instructor le informará sobre

- (i) la recepción de una denuncia contra él y su admisión a trámite;
- (ii) los hechos por los que se le denuncia;
- (iii) los departamentos y terceros que, en su caso, podrán ser conocedores de la denuncia y
- (iv) cómo ejercitar sus derechos en materia de

protección de datos.

Esta notificación se llevará a cabo con la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de 30 días desde la recepción de la denuncia.

Si el CCO considerase (por su propia iniciativa o a petición del Instructor experto externo o HR BP del área) que existe riesgo de que esta notificación puede perjudicar la investigación, excepcionalmente podrá aplazarla hasta un plazo total, máximo e improrrogable, de tres meses a contar desde la recepción de la denuncia.

Teniendo en cuenta la brevedad de los plazos de prescripción de las faltas laborales, el CCO podrá facilitar al departamento de People-Laboral una estimación inicial de cuánto tiempo va a durar la investigación, para que puedan valorar si en paralelo ha de iniciarse un procedimiento disciplinario, y ello con el objetivo de evitar la prescripción o caducidad de posibles medidas disciplinarias de carácter laboral.

Cualquier comunicación escrita que el Experto Externo o el HR BP del área mantengan -cuando sean designados como Instructores- con el denunciante o el denunciado, incluirán en copia al CCO.

Adicionalmente a todo lo anterior, las partes involu-

## 5. Procedimiento para la tramitación e investigación de las denuncias

cradas en las consultas o denuncias que se reciban serán debidamente informadas de las condiciones legales en materia de Privacidad bajo las cuales se tratarán sus datos personales. Para llevar a cabo lo anterior, Mango arbitrará los mecanismos necesarios para garantizar que los destinatarios de este canal puedan conocer y tengan a su disposición, de manera sencilla, accesible, comprensible y por supuesto gratuita, las normas de Privacidad contenidas en esta Política. Ello, en todo caso, con carácter previo a la interposición de una posible consulta o denuncia.

Asimismo, y adicionalmente, cada vez que se formule una denuncia o consulta, Mango informará de manera particular a las personas involucradas de la recogida y posterior tratamiento de sus datos personales. No obstante, la forma en que llevará a cabo lo anterior se gestionará de manera personalizada. Así, a este respecto, y al margen de que esta Política esté accesible en la página web y en la intranet corporativa de Grupo Mango, y de que se entregue una copia de ella en el welcome-pack de los empleados, para reforzar y garantizar el cumplimiento de tal deber de información se llevarán a cabo las siguientes medidas (en función de si se trata del denunciante, del denunciado o de un tercero involucrado):

- **Denunciante:** Si el denunciante se identifica al formular la denuncia, se le informará también del tratamiento de sus datos en el correo electrónico que se le remita para acusar recibo de la presentación de su denuncia o consulta, con un enlace a esta Política de Privacidad.  
  
Excepcionalmente, esta notificación personalizada no se realizará si el denunciante ha empleado una cuenta de correo de uso común o compartido, o accesible para más personas de la organización (por ejemplo, comercial@mango.com o compras@mango.com).
- **Denunciado:** se aplicará lo anteriormente indicado respecto de la notificación de la interposición de una denuncia contra él, añadiéndose en la información que se le vaya a facilitar los extremos correspondientes en materia de protección de datos.
- **Cualquier otro interesado implicado en la denuncia o consulta:** finalmente, a los terceros involucrados en la denuncia o consulta que se formule se les informará de forma previa a su participación en el proceso: por ejemplo, a un posible testigo con carácter previo a su entrevista o toma de declaración.

### 5.2.2 Fase 2: Investigación de los hechos denunciados

#### a) Principios Generales

**1.** En determinados supuestos, el Responsable por área de actuación (en adelante, “Responsable”) actuará como Instructor en la gestión del expediente en coordinación con el Chief Compliance Officer. En general, si la persona afectada forma parte del Personal, el Instructor podrá ser el Responsable de HR BP central/retail/PRL y si la persona afectada forma parte del colectivo de Terceros podrá ser Instructor el Responsable de RSC/PRL HR BP Central/retail. Todo ello en función de la materia de que se trate y siempre de acuerdo con la decisión que adopte el Chief Compliance Officer al respecto.

**2.** El Instructor llevará a cabo las diligencias de investigación que, a su juicio, resulten necesarias para comprobar la veracidad de los hechos denunciados. Tales diligencias respetarán en todo momento las siguientes reglas y principios:

- a) **Proporcionalidad:** Los datos e información recopilados durante la investigación se limitarán a los estricta y objetivamente necesarios para comprobar la realidad de los hechos

denunciados.

- b) Derecho a un instructor imparcial.
- c) Igualdad entre las partes: Se evitarán situaciones injustas de privilegio de una de las partes (denunciante o denunciado) en perjuicio de la otra.
- d) Derecho de defensa: Garantía del denunciado que le permite solicitar y aportar pruebas, así como rebatir aquéllas que se presenten en su contra.
- e) Derecho de contradicción: Derecho de las partes -denunciante y denunciado- a fin de hacer valer sus respectivas pretensiones y a ser oído.
- f) Derecho al Honor, Intimidación personal y familiar, y a la Protección de sus Datos Personales.
- g) Derecho a la presunción de inocencia de la persona investigada: Toda persona se presume inocente y será tratada como tal durante toda la tramitación del expediente de investigación, mientras no se demuestre su responsabilidad respecto de los hechos denunciados.

**3.** El Instructor podrá contar con la colaboración de cualquier integrante del Departamento de Control Interno y del Comité de Compliance, del Head of Legal Department, así como de posibles asesores externos especializados.

**4.** Del mismo modo, todo el Personal de Grupo Mango está obligado a colaborar lealmente con la investigación, y a guardar secreto sobre su contenido. La intervención de los testigos y afectados tendrá carácter estrictamente confidencial, especialmente en lo concerniente a la identidad del denunciante.

**5.** La participación en las diligencias que se lleven a cabo a lo largo de la investigación por parte de cualquier persona diferente del Instructor, el denunciante y el denunciado, y su abogado, requerirá inexcusablemente la previa firma del Compromiso de Confidencialidad que establezca el Instructor.

**6.** Además, las declaraciones personales se realizarán en horas y en unas dependencias que no pongan en peligro su necesario carácter reservado y confidencial. Siempre que el Instructor lo estime oportuno, se podrán realizar en formato on line, por sistema de videoconferencia.

**7.** En todas las diligencias que se lleven a cabo, el Instructor respetará en todo momento el Código Ético del Grupo Mango, así como la normativa vigente sobre protección de datos, el Estatuto de los Trabajadores y los Convenios Colectivos que resulten de aplicación.

## 5. Procedimiento para la tramitación e investigación de las denuncias

### b) Diligencias para la obtención de información y documentación

El Instructor tratará de recabar toda la información y documentación posible relacionada con los hechos denunciados.

Así, por ejemplo, el Instructor podrá acceder al correo electrónico profesional del denunciado, a los archivos corporativos, al registro de llamadas telefónicas realizadas por el denunciado desde los dispositivos corporativos, al historial de internet de búsquedas desde su ordenador corporativo, a los registros de entradas y salidas de las dependencias de la organización, a sus registros de gastos y viajes profesionales, al back up de los ordenadores profesionales afectados, así como a cualquier otra información de índole profesional que fuera necesaria para la investigación de los hechos. También podrá tomar declaración testifical a cualquier Personal o Tercero Colaborador que pudiera tener algún conocimiento o noticia de los hechos denunciados.

El Instructor, en el marco de la práctica de las diligencias de obtención de información y documentación, observará en todo momento las disposiciones de la Política de Seguridad y Normas de Uso de los Sistemas de Información de Mango,

a fin de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información a la que pueda tener acceso y gestionar, así como el respeto al derecho a la intimidad personal y familiar del denunciado y otras personas afectadas.

Concretamente, el Instructor tendrá especialmente en cuenta que, de conformidad con lo establecido en la mencionada Política, Mango podrá acceder al buzón de correo y/o a cualquier dispositivo de su propiedad que haya facilitado a sus empleados y/o colaboradores (únicamente para consulta de información corporativa, excluyéndose expresamente toda aquella información de carácter personal o ajena a la relación profesional con Mango), sin previo aviso e inclusive cuando la relación entre las partes haya finalizado, contando para ello con el consentimiento expreso del empleado y/o colaborador a dicha acción.

### c) Declaraciones personales del denunciado y testigos

1. Una vez que el Instructor disponga de la documentación e información que haya considerado oportuna, dará trámite de audiencia a todos los afectados y testigos y practicará cuantas diligencias adicionales de investigación estime necesarias.

Cuando vaya a dar trámite de audiencia al denunciante y a los testigos, según corresponda, el Instructor les citará con una antelación mínima de 7 días.

2. Al inicio de cada entrevista, o declaración, el Instructor informará a la persona entrevistada (i) del propósito de la investigación y de la entrevista, (ii) de los derechos que le asisten, (iii) de que, conforme al presente Reglamento del canal, Grupo Mango no admitirá la toma de represalias por la información que pudiera facilitar, (iv) de las diferentes cuestiones que impone la normativa de Protección de Datos, así como (v) del carácter confidencial de la entrevista.

3. Las entrevistas serán grabadas en video si así lo autoriza la persona que vaya a prestar declaración. Si no lo autorizase, se levantará acta escrita de la declaración, que se presentará a la firma del declarante. Si rechazase proceder a su firma, el Instructor hará constar en ella tal circunstancia y la declaración se dará sin más por concluida.

4. Cuando el Instructor vaya a tomar declaración al denunciado, si éste así lo solicita podrá estar presente (pero no intervenir) un miembro del órgano de representación de los trabajadores, en su defecto dos empleados no afectados por el proceso de investigación designados por aquél, así como un

Abogado que le asista y vele por sus derechos.

5. En la declaración del denunciado, el Instructor:

- Le informará sucintamente de los hechos que son objeto del expediente,
- Le invitará a que exponga su versión completa de los hechos,
- Le realizará las preguntas que estime oportuno,
- Le informará de su derecho a aportar los medios de prueba que estime oportunos para respaldar su defensa, así como un pliego de descargo. Para ello, dispondrá de un plazo de 10 días.

### 5.2.3. Fase 3: Emisión Informe investigación interna y Propuesta de Resolución

La instrucción del expediente concluirá con la emisión de un Informe de Investigación Interna por parte del Instructor («el Informe»), que será compartido:

- Con el Comité de Compliance, cuando el CCO fuese el Instructor.
- Con el CCO, cuando el Instructor fuese el Experto Externo o un Responsable de área. En este caso, el Chief Compliance Officer revisará el Informe y, si no necesita de ninguna

precisión o aclaración por parte del Instructor, lo hará suyo y lo compartirá con el Comité de Compliance.

El Informe incluirá una Propuesta motivada de Resolución, acerca de alguna de las siguientes decisiones: (i) la existencia o inexistencia de un incumplimiento (incluyendo propuesta de sanción, sin necesidad de explicitar la sanción en concreto), (ii) o la práctica de diligencias complementarias, que puedan resultar necesarias para determinar si ha existido o no un incumplimiento.

### 5.2.4. Fase 4: Terminación de la Investigación: archivo o régimen disciplinario

Una vez concluida la investigación y compartidos el Informe y Propuesta de Resolución al Comité de Compliance, este órgano deliberará internamente y adoptará una de las siguientes decisiones:

#### a) Archivo de la denuncia

El Comité de Compliance acordará el archivo de la denuncia cuando considere que no han quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no son constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del canal de denuncias.

## 5. Procedimiento para la tramitación e investigación de las denuncias

El CCO informará al denunciante y al denunciado de tal decisión, por este orden, en el plazo máximo de 7 días.

### b) Propuesta de medidas disciplinarias

Cuando los hechos denunciados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del canal de denuncias, el Comité de Compliance:

(i) Formulará por escrito una propuesta de resolución, debidamente justificada, de las posibles medidas disciplinarias a adoptar.

(ii) Remitirá la denuncia, los resultados documentados de la investigación y la propuesta de sanción, al departamento People – Laboral como responsable de ejecutar las medidas concretas adoptadas.

Finalmente, en caso de resultar oportuno, y en función del resultado de investigación, se valorará la adaptación o mejora del Modelo en orden a evitar posibles casos similares en el futuro que puedan suponer algún tipo de incumplimiento.

## 6. Conflictos de interés. Especialidades si la denuncia afecta a un Consejero de Mango o al Chief Compliance Officer (CCO)

A efectos de este apartado, se entenderá que existe riesgo de conflicto de interés en los siguientes supuestos:

- a. Existencia de vínculo familiar con el denunciante o denunciado (ascendiente, descendiente, cónyuge o pareja de hecho y/o hermanos);
- b. Estar o haber sido denunciado previamente por el denunciante;
- c. Resultar afectado por los hechos denunciados y no haberlo comunicado;
- d. Formar parte del área o departamento afectado por la denuncia;
- e. Existencia de amistad o enemistad manifiesta con el denunciante o denunciado;
- f. Estar o haber estado en situación de dependencia jerárquica respecto del denunciante o denunciado en los últimos doce meses;
- g. Cualquier otra circunstancia que impidiera actuar con independencia, imparcialidad y objetividad, por tener un interés directo en los hechos denunciados.

Para salvaguardar la necesaria confidencialidad, para la contratación del Experto Externo en los supuestos previstos en este apartado, no resultarán de

aplicación los controles y autorizaciones ordinarias de gasto y contratación establecidos internamente en el Grupo MANGO.

### 6.1. Denuncia que afecta al Chief Compliance Officer (CCO)

Si la denuncia se dirigiese contra el Chief Compliance Officer, o le afectase de manera directa o indirecta, por existir un conflicto de interés, no podrá tener conocimiento de su contenido ni de su presentación. Por tanto, tampoco podrá ser responsable de su tramitación o investigación.

En tal caso, la tramitación de la denuncia se derivará al Head of Legal Department, que será quien procederá con la investigación, juntamente con un Experto Externo, cuya designación deberá contar con el visto bueno del Secretario del Consejo de Administración de Mango.

Si lo estima oportuno y prudente, el Comité de Compliance -con el voto favorable del Secretario del Consejo- podrá consultar con el CCO sobre la posible existencia de tal conflicto de interés. En función de lo que señale al respecto, y siempre y cuando así lo decidan de manera unánime el Secre-

tario del Consejo y todos los integrantes del Comité de Compliance, podrán decidir que no existe tal de incompatibilidad ni conflicto de interés. En tal caso, la denuncia seguirá la tramitación ordinaria prevista en este Reglamento.

### 6.2. Denuncia que afecta a un Consejero de Mango

Si la denuncia afectase a algún miembro del Consejo de Administración, de manera inmediata el CCO informará de ello al Presidente del Consejo de Administración, (i) para su conocimiento y (ii) para obtener su respaldo y auxilio en la tramitación de la denuncia, (iii) en especial en la obligatoria selección y contratación de un experto externo que participe (junto con el Comité de Compliance) en la investigación.

Si la denuncia afectase al Presidente del Consejo de Administración, el CCO informará al Vicepresidente de dicho órgano a los mismos efectos.

En cualquier caso, podrán tomarse de manera cautelar cuantas medidas estime el Chief Compliance Officer, el Presidente del Consejo de Administración o el Vicepresidente.

## 7. Protección de datos de carácter personal

A la hora de diseñar y revisar este canal, Mango da pleno cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de datos; de manera especial al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, “Reglamento General de Protección de Datos”) y a su normativa de desarrollo.

En el Anexo III se incluye la información legal aplicable al canal de denuncias en materia de protección de datos de carácter personal.

# Anexo I

## Formulario para presentar una denuncia a través de correo electrónico/correo postal/verbal.

Nombre y apellidos del denunciante (opcional)

Relación que el denunciante tiene con el Grupo (por ejemplo, empleado, proveedor, contratista, franquiciado, etc.)

En caso de ser empleado, indique el Departamento o Área al que pertenece (opcional)

Si desea mantener una reunión presencial, responda SI a continuación. En caso contrario, deje en blanco el espacio

Dirección o medio a efectos de notificaciones elegido por el denunciante (correo electrónico, correo postal, teléfono)

Nombre y apellidos de la persona denunciada

Departamento / Área al que pertenece el denunciado

Descripción de los hechos

En su caso, adjuntar la documentación soporte en la que se basa la denuncia

Manifiesto que la presente comunicación la realizo de buena fe y por hechos de los que he tenido conocimiento, directa o indirectamente sin perjuicio de la posible falta de pruebas, o de algún posible error, inexactitud u omisión que pueda cometer de manera involuntaria.

## Información en materia de protección de datos

Los datos personales que se faciliten a través de este canal de denuncias serán tratados por Mango como entidad legalmente responsable, en cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la Ley de Protección a los Informantes y para tratar de evitar la comisión de posibles actividades delictivas. Salvo que sea legalmente obligatorio, dichos datos no se facilitarán a ningún tercero.

Las personas implicadas pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento u oposición, en los términos legalmente establecidos, dirigiéndose a [dpo@mango.com](mailto:dpo@mango.com). Para más información legal puede consultar la Política de Privacidad del canal de denuncias, disponible en nuestra página web y en la intranet corporativa, o solicitarlo a través de la misma dirección de correo.

**MANGO**