



SPECIFIC PROCEDURE
PROCEDIMIENTO ESPECIFICO

INTERNAL COMPLAINT CHANNEL
CANAL DE DENUNCIAS INTERNO

CHANGES TO PREVIOUS REVISIONS
CAMBIOS RESPECTO A LA VERSION ANTERIOR

- Procedure name changed from "complaints reception and management" to "Internal claims channel". Full review of the procedure.
- Se ha cambiado el nombre del procedimiento de "recepción y gestión de reclamaciones" a "Canal interno de reclamaciones". Revisión completa del procedimiento.

Applicable sites / Sitios de aplicación:



MMM Group

Author / Autor:

N.Mur

Reviewed by / Revisado por:

X. Torres

Approved by / Aprobado por:

J. Priu

GQ006/10/21

NONCONTROLLED COPY



1 PURPOSE

The purpose of this document is to establish the mechanism of action for the reception and management of complaints related to breaches of the legislation applicable to the company's activity and/or practices contrary to the principles established in the Code of Conduct and the rest of the internal rules established by the MMM Group, from the persons who report [as well as complying with Law 2/2023, of February 20, 2023, regulating the protection against regulatory infringements and the fight against corruption.](#)

This document is established to ensure that such complaints will be treated in a professional and confidential manner, adopting appropriate measures to protect the interests of the company and ensure effective compliance with the aforementioned Code, [as well as the aforementioned Law.](#)

2 SCOPE

This procedure applies to all employees of the MMM Group.

1 OBJETO

El presente documento pretende establecer el mecanismo de actuación para la recepción y gestión de las denuncias relacionadas con incumplimientos de la legislación aplicable a la actividad de la empresa y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código de Conducta y al resto de normas internas establecidas por el Grupo MMM, de las personas que informen [así como dar cumplimiento a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.](#)

Este documento se establece para garantizar que dichas denuncias serán tratadas de forma profesional y confidencial, adoptando medidas oportunas para proteger los intereses de la empresa y asegurar el cumplimiento efectivo del citado Código, [así como la Ley anteriormente citada.](#)

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los empleados del Grupo MMM.



3 RESPONSIBILITIES

MMM Group employee

- Every Employee of the MMM Group has the duty to report possible **actions or omissions that may give rise to infractions or criminal acts within the company, as well as breaches of the MMM Code of Conduct**
- Consult your company's Compliance Officer with any questions related to the application of the established procedures and standards.
- Collaborate in the investigations of the complaints made, providing the data that is requested.

Compliance Officer

- To collect the communications received regarding possible breaches of the rules and laws of application to the MMM Group.
- Supervise research to develop with the necessary rigour.
- Propose appropriate and proportionate disciplinary measures, if non-compliance or irregularities are confirmed.
- Report the findings to the Board of Directors.
- Report to the Board of Directors on the results of the implemented management

3 RESPONSABILIDADES

Empleado del Grupo MMM

- Todo Empleado del Grupo MMM tiene el deber de comunicar posibles **acciones u omisiones que puedan dar lugar a infracciones o hechos delictivos en el ámbito de la empresa así como incumplimientos del Código de Conducta de MMM**
- Consultar al Compliance Officer de su empresa sobre cualquier duda relacionada con la aplicación de los procedimientos y normas establecidas.
- Colaborar en las investigaciones de las denuncias cursadas, proporcionando los datos que se le soliciten.

Compliance Officer

- Recoger las comunicaciones recibidas respecto a posibles incumplimientos de las normas y leyes de aplicación al Grupo MMM.
- Supervisar las investigaciones para que se desarrollen con el necesario rigor.
- Proponer las medidas disciplinarias adecuadas y proporcionadas, en caso de confirmarse incumplimientos o irregularidades.
- Reportar las conclusiones al Consejo de Administración.
- Reportar al Consejo de Administración sobre los resultados del modelo de gestión



model and the improvement proposals to be implemented.

Directorate-General

- Encourage the whistleblower channel so staff can communicate potentially criminal behavior.
- Ensure that no member of the organization is retaliated against, discriminated against or disciplinarily punished for communicating good faith violations, or well-founded suspicions of violations of the Code of Conduct.
- Passing appropriate disciplinary sanctions in case of testing violations of the rules and law is applicable to the organization.

implantado y de las propuestas de mejora a aplicar.

Dirección General

- Fomentar el canal de denuncias para que el personal pueda comunicar conductas potencialmente delictivas.
- Garantizar que ningún miembro de la organización es objeto de represalia, discriminación o sanción disciplinaria por comunicar de buena fe violaciones, o sospechas fundadas de violaciones del Código de Conducta.
- Aprobar las sanciones disciplinarias oportunas en caso de probarse incumplimientos de las normas y leyes aplicables a la organización.



4 DEFINITIONS

Code of Conduct: Set of rules defined by the company to establish practices and behaviors that must be respected or that are prohibited in the organization, based on its declaration of values and principles.

Communication of non-compliance or Complaint: Action informing you of the possible commission of an infringement or non-compliance with an established rule.

Sanction: Correction that applies to anyone who has committed an infringement or breach of an established rule.

Compliance Officer: Responsible for supervising legal compliance and the MMM Code of Conduct, as well as managing any deviations detected.

4 DEFINICIONES

Código de Conducta: Conjunto de reglas definidas por la empresa para establecer las prácticas y comportamientos que deben ser respetados o que están prohibidos en la organización, en base a su declaración de valores y principios.

Comunicación de incumplimiento o Denuncia: Acción por la que se informa de la posible comisión de una infracción o incumplimiento de una norma establecida.

Sanción: Corrección que se aplica a quien haya cometido una infracción o incumplimiento de una norma establecida.

Compliance Officer: Responsable de supervisar el cumplimiento legal y del Código de Conducta de MMM, así como de gestionar cualquier desviación detectada.



5 EXECUTION

5.1 REGISTRATION AND COMMUNICATION

All employees have the duty to communicate possible legal breaches or the Company's Code of Conduct.

At the same time, anyone external to the company must report any legal breach through the internal whistleblowing channel established for this purpose.

The communication channel established by the company for this purpose is:

- Email address: canaletico@mmm.es
- Complaint form (see Annex I); this form will be easily available on the corporate intranet and in mailboxes located in common access places and **must** be sent:
 - to the email address: canaletico@mmm.es
 - By depositing it in the mailbox provided for this purpose in common areas, if an email address is not available

In any case, the communication shall be as detailed as possible and shall include at least the following information:

5 EJECUCIÓN

5.1 REGISTRO Y COMUNICACIÓN

Toda Empleada tiene el deber de comunicar posibles incumplimientos legales o del Código de Conducta de la compañía.

Al propio tiempo, cualquier persona externa a la compañía debe comunicar cualquier incumplimiento legal a través del canal de denuncias interno establecido a tales efectos.

El canal de comunicación establecidos por la empresa para ello es:

- Dirección de correo electrónico: canaletico@mmm.es
- Formulario de denuncia (ver Anexo I); este impreso estará fácilmente disponible en la intranet corporativa y en los buzones situados en lugares de acceso común y **deberá** ser remitido:
 - a la dirección de correo electrónico: canaletico@mmm.es
 - depositándolo en el buzón habilitado para ello en zonas comunes, si no se dispone de correo electrónico

En cualquier caso, la comunicación deberá ser lo más detallada posible e incluirá, como mínimo la siguiente información:



- whistleblower id
- person(s) or department(s) involved, if known.
- approximate dates of occurrence of the event.
- description of potentially irregular behavior.
- potential impacts on the organization.
- If feasible, supporting evidence of the complaint.

To the extent possible, documents or evidence of the facts shall be provided; it is important that the data be detailed in order to proceed with the investigation.

Anyone using any of the established communication channels is responsible for the veracity of their identity, about all the information transmitted, as well as for acting in good faith.

The internal reporting channel, through the email canaletico@mmm.es, will be the same both for reporting behaviour within the company that is susceptible to harassment (see procedure for harassment, non-discrimination and sexual violence) and for external staff of the company who will be able to access this channel through the extranet or website, in the space designed for this purpose.

In this sense, Law 2/2023 extends the scope of application of the Whistleblowing Directive with respect to the type of communications that generate the right to protection. From now on, the scope of application of the standard covers all communications concerning:

- identificación del denunciante
- posible/s persona/s o departamento/s implicados, en caso de ser conocidos.
- fechas aproximadas de ocurrencia del hecho.
- descripción de la conducta potencialmente irregular.
- posibles impactos en la organización.
- Si es factible, pruebas justificativas de la denuncia

En la medida que sea posible, se aportarán documentos o evidencias de los hechos; es importante que los datos sean detallados para poder proceder con la investigación.

Cualquier persona que utilice alguno de los canales de comunicación establecidos, se responsabiliza de la veracidad sobre su identidad, sobre toda la información transmitida, así como de actuar de buena fe.

El canal de denuncias interno, a través del correo electrónico canaletico@mmm.es, será el mismo tanto para denunciar un comportamiento dentro de la empresa susceptible de acoso (ver procedimiento acoso, no discriminación y violencias sexual) como para personal externo de la compañía que podrá acceder a dicho canal a través de la extranet o página web, en el espacio diseñado para ello.

En ese sentido, la Ley 2/2023 amplía el ámbito de aplicación de la Directiva de Whistleblowing respecto del tipo de comunicaciones que generan el derecho de protección. A partir de ahora, el ámbito de aplicación de la norma comprende



-Infringements of European Union law

- Serious or very serious administrative offences; or
- Criminal acts.

Thus, the law protects any person who, in an employment or professional context, has obtained information about alleged violations, whether in the public or private sector. However, the protection is not limited to the employees of the obliged subjects, but also to any other person who, in the course of their professional practice or in the context of the provision of services, has interacted with those subjects.

5.2 INITIAL ASSESSMENT AND ASSIGNMENT

All the channels mentioned in the previous point guarantee that communications reach MMM's Compliance Officer, who will proceed to register them in a specific database.

The first step will be to determine whether this is a relevant complaint.

If it is found that it is not appropriate or that it is not related to this channel, it will be discarded, giving a written response to the person who has made the communication.

If the Compliance Officer observes that there are reasonable indications that an irregularity has been committed, he or she will assign a person responsible for the investigation of the case. Likewise, the Compliance Officer will establish which departments and people must be

todas las comunicaciones que versen sobre:

- Infracciones del Derecho de la Unión Europea
- Infracciones administrativas graves o muy graves; o
- Hechos delictivos.

Así bien, la ley protege a cualquier persona que en un contexto laboral o profesional haya obtenido información sobre presuntas infracciones, ya sea en el sector público o en el privado. Ahora bien, la protección no se circunscribe a los empleados de los sujetos obligados, sino también a cualquier otra persona que, en el ejercicio profesional o en el marco de la prestación de servicios, haya interactuado con dichos sujetos.

5.2 VALORACIÓN INICIAL Y ASIGNACIÓN

Todos los canales citados en el punto anterior garantizan que las comunicaciones llegan al Compliance Officer de MMM, que procederá a su registro en una base de datos específica. El primer paso será determinar si se trata de una denuncia pertinente.

Si se comprueba que no es procedente o que no está relacionada con este canal se procederá a su descarte, dando contestación por escrito a la persona que ha realizado la comunicación.

Si el Compliance Officer observa que concurren indicios razonables de la comisión de una irregularidad asignará una persona responsable de la investigación del caso. Asimismo, el Compliance Officer establecerá qué departamentos y personas deben estar



informed of the investigation to be carried out.

The reporting party will be warned that the communication will be recorded and will be informed of the processing of their data in accordance with the provisions of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 (offering the reporting party the possibility of reviewing and signing it in the latter case).

An acknowledgement of receipt of the communication shall be sent to the informant within seven calendar days of its receipt, unless this may jeopardise the confidentiality of the communication.

Obligated subjects must have a record book of the communications received and those of investigations carried out. Such a register shall not be public and may be accessed only by judges and courts in the context of judicial proceedings. Personal data related to communications and research will only be kept for the necessary period, which in no case may exceed ten years.

MMM undertakes to allocate the necessary human and economic resources to carry out an investigation proportionate to the fact denounced.

5.3 INVESTIGATION

The assignee will initiate the investigation process with a meeting with the complainant to confirm and gather further information on the complaint made.

informados de la investigación que se va a llevar a cabo.

Se advertirá al informante de que la comunicación será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (ofreciendo al informante la posibilidad de revisarla y firmarla en este último supuesto).

Se enviará de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

Los sujetos obligados deberán disponer de un libro-registro de las comunicaciones recibidas y las de investigaciones realizadas. Dicho registro no será público y únicamente podrán acceder a él los jueces y tribunales en el marco de un procedimiento judicial. Los datos personales relacionados con las comunicaciones e investigaciones únicamente se conservarán durante el período que fuese necesario, que en ningún caso podrá superar los diez años.

MMM se compromete a asignar los recursos humanos y económicos necesarios para llevar a cabo una investigación proporcional al hecho denunciado.

5.3 INVESTIGACIÓN

La persona asignada iniciará el proceso de investigación con una reunión con el denunciante para confirmar y recabar más información sobre la denuncia formulada.



Subsequently, it will try to verify and identify the facts denounced and, finally, in case of evidence, it will contact the accused so that they can present the facts that they consider relevant and provide all the evidence that can prove their innocence.

To ensure the maximum efficiency of his/her activity, the person designated for the research will have free access to all MMM documentation that may be useful to him/her (records, economic information, databases, server data, etc.) and will be able to count on the help of experts in the field, if the specificity of the topic so requires.

An exhaustive and complete analysis of the facts must be guaranteed, avoiding any type of arbitrariness in the proceedings. Likewise, all areas of the organization must collaborate in the investigation of the complaint, if required.

5.4 RESOLUTION

Once the investigation has been carried out, the person assigned to the investigation shall draw up a report of conclusions containing at least the following sections:

- Detailed description of the complaint.
- Research work carried out.
- Results of the investigation and assessment of the complaint.
- Resolution of the complaint, which may be:
 - Closure of the file on the grounds that there has been no infringement.

Posteriormente, intentará comprobar e identificar los hechos denunciados y, por último, en caso de evidencia, contactará con el denunciado para que pueda exponer los hechos que considere relevantes y aportar todas las pruebas que puedan demostrar su inocencia.

Para garantizar la máxima eficacia de su actividad, la persona designada para la investigación tendrá libre acceso a toda la documentación de MMM que le pueda ser útil (registros, información económica, bases de datos, datos de servidores, etc.) y podrá contar la ayuda de expertos en la materia, si la especificidad del tema así lo requiere.

Se debe garantizar un análisis exhaustivo y completo de los hechos, evitando cualquier tipo de arbitrariedad en las actuaciones. Asimismo, todas las áreas de la organización deben colaborar en la investigación de la denuncia, si son requeridas.

5.4 RESOLUCIÓN

Una vez realizada la investigación, la persona asignada para la investigación elaborará un informe de conclusiones que contendrá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Descripción detallada de la denuncia.
- Trabajo de investigación realizado.
- Resultados de la investigación y valoración de la denuncia.
- Resolución de la denuncia, que puede ser:
 - archivo del expediente por considerar que no ha habido infracción.



- Proposed sanction to be applied.

- Recommendations to avoid the repetition of irregular conduct in the future.

The report will be sent to the Compliance Officer who, after approval, will send it to the CEO so that he can finally decide on the measures to be adopted.

If the CEO is implicated in the reported facts, the report will be sent to the Board of Directors.

These measures may include the adoption of disciplinary measures (in accordance with the MMM collective agreement and the labour legislation in force) as well as communication to the relevant authorities.

The Compliance Officer shall also inform the complainant of the outcome of the investigation and of the decision taken in this regard.

The procedure may not last more than 3 months unless an extension of a maximum of 3 more months is specifically established.

5.5 IMPROVEMENT AREAS

If the investigation makes it possible to identify failures that have allowed the irregular practice denounced to have taken place, the corresponding corrective measures will be established. These will be coordinated by the Compliance Officer.

When the proposal requires the preparation of a new document or the modification of any of the existing documents of the management system,

- propuesta de sanción a aplicar.

- Recomendaciones para evitar la repetición de la conducta irregular en el futuro.

El informe será remitido al Compliance Officer que, tras su visto bueno, lo remitirá al CEO para que decida finalmente las medidas a adoptar.

Si el CEO estuviera implicado en los hechos denunciados, el informe se enviará al Consejo de Administración.

Estas medidas pueden incluir la adopción de medidas disciplinarias (de acuerdo con el convenio colectivo de MMM y la legislación laboral en vigor) así como la comunicación a las autoridades correspondientes.

El Compliance Officer informará también al denunciante sobre el resultado de la investigación y sobre la resolución adoptada al respecto.

El procedimiento no podrá durar más de 3 meses salvo que específicamente se establezca una prórroga de un máximo de 3 meses más.

5.5 AREAS DE MEJORA

Si la investigación permite identificar fallos que control que han permitido que la práctica irregular denunciada haya tenido lugar se establecerán las correspondientes medidas correctivas. Éstas serán coordinadas por el Compliance Officer.

Cuando la propuesta requiera la elaboración de un nuevo documento o la modificación de alguno de los documentos ya existentes del sistema de



the Compliance Officer will follow up to ensure that this action is carried out.

5.6 WHISTLEBLOWER AND DENOUNCED PROTECTION

The Compliance Officer will ensure that there is no retaliation against those who make a complaint through the whistleblowing channel, whether the facts are true or not. If it is confirmed that such persons have been subjected to reprisals, the perpetrators of such reprisals will be investigated and, where appropriate, punished.

Likewise, the Compliance Officer will guarantee maximum confidentiality throughout the process of handling a complaint, in order to protect the identity of the complainants and the accused and their reputation at MMM, informing only the people strictly necessary in the process.

The processing of personal data that may be included in the complaints managed by MMM will comply with Regulation (EU) 2016/79 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016.

5.7 QUERY MANAGEMENT

Apart from complaints, any MMM employee can contact the Compliance Officer in case of doubts or clarifications regarding legal requirements, on the interpretation of the Code of Conduct or any other internal document established in the company. Communications will be verbal and the Compliance Officer will

gestión, el Compliance Officer realizará un seguimiento para garantizar que dicha acción se lleve a cabo.

5.6 PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS

El Compliance Officer velará por que no se produzca ningún tipo de represalia contra aquellas personas que realicen una denuncia a través del canal de denuncias, sean hechos ciertos o no. Si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, sancionados.

Igualmente, el Compliance Officer garantizará la máxima confidencialidad en todo el proceso de gestión de una denuncia, para proteger la identidad de los denunciantes y de los denunciados y su reputación en MMM, informando sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

El tratamiento de los datos de carácter personal que pudieran estar incluidos en las denuncias gestionadas en MMM cumplirá con el Reglamento (UE) 2016/79 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

5.7 GESTIÓN DE CONSULTAS

Aparte de las denuncias, cualquier persona de MMM puede dirigirse al Compliance Officer en caso de tener dudas o solicitar aclaraciones respecto a requisitos legales, sobre la interpretación del Código de Conducta o de cualquier otro documento interno establecido en la empresa. Las comunicaciones serán verbales y el



record them in order to have control of them.

5.8 FILING

The Compliance Officer will archive the database with the traceability of all the complaints received as well as the files of each of them, guaranteeing their confidentiality at all times.

Reports of complaints must be deleted after three months from the date of data entry.

6 FLOWCHART

Not applicable

Compliance Officer las registrará para tener un control de las mismas.

5.8 ARCHIVO

El Compliance Officer archivará la base de datos con la trazabilidad de todas las denuncias recibidas así como los expedientes de cada una de ellas, garantizando en todo momento su confidencialidad.

Las comunicaciones de las denuncias deben ser eliminadas transcurridos tres meses desde la introducción de los datos.

6 DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica

7 CUSTOMER SPECIFIC REQUIREMENTS

Not applicable

8 REFERENCES

RH052 MMM Group Code of Conduct
PG17 Human Resources Management

9 FORMS

RH080 Compliance complaint
RH081 Compliance policy
RH082 Compliance claim database



10 CONTROL OF CHANGES

Rev.	Date	Changes
03E	27/07/21	- Taken out phone number for compliance officer
04	23/02/22	- Merged English and Spanish documents - Unidos documentos en Ingles y Español
05	27/11/23	- Procedure name changed from "complaints reception and management" to "Internal claims channel". Full review of the procedure. - Se ha cambiado el nombre del procedimiento de "recepción y gestión de reclamaciones" a "Canal interno de reclamaciones". Revisión completa del procedimiento.