



Erstellt	Genehmigt
Verantwortlicher des Internen Meldesystems Datum: 1. Dezember 2023	Leitungsorgan Datum: 1. Dezember 2023

Inhalt

1.	Änderungsverlauf	2
2.	Zweck.....	3
3.	Geltungsbereich	3
4.	Verantwortlichkeiten	3
5.	Verfahrensablauf	4
5.1	Eingang der Meldung.....	4
5.2	Datenschutzgarantien	5
5.3	Verarbeitung personenbezogener Daten der Person, die Unregelmäßigkeiten meldet (Nutzer des Hinweisgebersystems)	5
5.4	Allgemeine Überlegungen	7
5.5	Verarbeitung der Meldung	7
5.5.1	Informationen, die nicht in den Geltungsbereich des IMS fallen:	8
5.5.2	Informationen, die in den Geltungsbereich des IMS fallen:	8
5.5.3	Vorschläge, Fragen, Anregungen oder Bedenken:	9

1. Änderungsverlauf

Überprüfung	Datum	Überarbeitungsdetails
0	01.12.2023	Ersterstellung

2. Zweck

Der Zweck dieses Verfahrens besteht darin, festzulegen, wie die über den internen Kanal des Internen Meldesystems (IMS) von HOTELS VIVA eingehenden Informationen verwaltet und bis zum Beginn des Ermittlungsverfahrens bearbeitet werden.

3. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich des IMS wird durch die IMS-Richtlinie sowie durch das Gesetz 2/2023 vom 20. Februar festgelegt, das den Schutz von Personen regelt, die Verstöße gegen Vorschriften melden, sowie den Kampf gegen Korruption.

Der materielle Anwendungsbereich umfasst Verstöße gegen das Recht der Europäischen Union, wie in Gesetz 2/2023 festgelegt, sowie strafrechtliche und schwerwiegende oder sehr schwerwiegende verwaltungsrechtliche Verstöße.

Der persönliche Anwendungsbereich erstreckt sich auf Hinweisgeber, die im privaten oder öffentlichen Sektor tätig sind und in einem beruflichen oder arbeitsbezogenen Kontext Informationen über Verstöße erhalten haben. Dies umfasst insbesondere: a) Personen mit dem Status eines öffentlichen Bediensteten oder eines Angestellten; b) Selbstständige; c) Aktionäre, Gesellschafter sowie Mitglieder des Verwaltungs-, Leitungs- oder Aufsichtsorgans eines Unternehmens, einschließlich nicht geschäftsführender Mitglieder; d) Personen, die für oder unter der Aufsicht und Leitung von Auftragnehmern, Subunternehmern und Lieferanten arbeiten. Das Verfahren gilt auch für Hinweisgeber, die Informationen über Verstöße aus einer beendeten arbeits- oder dienstrechtlichen Beziehung weitergeben oder öffentlich offenlegen, darunter ehrenamtliche Mitarbeiter, Praktikanten und Personen in Ausbildungsprogrammen, unabhängig davon, ob sie eine Vergütung erhalten oder nicht. Ebenso fallen darunter Personen, deren Arbeitsverhältnis noch nicht begonnen hat, wenn sie während eines Bewerbungsprozesses oder einer vorvertraglichen Verhandlung Informationen über Verstöße erhalten haben.

4. Verantwortlichkeiten

Verantwortlicher des IMS:

- Der Verantwortliche des IMS trägt die Verantwortung für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Meldungen.
- Er führt seine Aufgaben unabhängig und autonom von anderen Organen des Unternehmens aus und verfügt über alle erforderlichen personellen und materiellen Mittel.
- Er empfängt und bewertet die eingegangenen Meldungen und bearbeitet sie.
- Er pflegt die Datenbank, in der alle eingegangenen Informationen erfasst werden.

Leitungsorgan:

- Stellt die notwendigen Ressourcen für den ordnungsgemäßen Betrieb des IMS bereit.

Führungskraft:

- Bei Meldungen, die an den Verantwortlichen des IMS gerichtet sind, empfängt die Führungskraft die Mitteilung, führt die Untersuchung durch und erstellt den Abschlussbericht.

Hinweisgeber innerhalb des Anwendungsbereichs des IMS:

- Sie sind verpflichtet, über die vorgesehenen Kanäle jede mögliche Regelverletzung oder Unregelmäßigkeit zu melden.
- Ebenso können sie Vorschläge, Fragen, Anregungen oder Bedenken, die in den Geltungsbereich des IMS fallen, über die festgelegten Meldewege einreichen.

Personen, die in den Meldungen genannt werden:

- Sie sind verpflichtet, bei der Untersuchung zu kooperieren, wenn sie dazu aufgefordert werden.

5. Verfahrensablauf

5.1 Eingang der Meldung

Die über das Interne Meldesystem (IMS) eingereichten Informationen müssen in gutem Glauben und auf der Grundlage vernünftiger Anhaltspunkte für das Vorliegen rechtswidrigen Verhaltens erfolgen. Ebenso können Vorschläge, Fragen, Anregungen oder Bedenken bezüglich des IMS eingereicht werden.

Die festgelegten internen Meldewege sind:

- Telefonisch: +34 971869502
- Web-Anwendung (intern verwaltet): <https://www.hotelsviva.com/es/>
- Persönlich oder auf dem Postweg:
Beim Verantwortlichen des IMS, auf Anfrage des Hinweisgebers, unter folgender Adresse: Calle Agustín Argüelles, 1, Alcudia (07400), Illes Balears, Spanien.

Der Hinweisgeber kann je nach den individuellen Umständen des jeweiligen Falls den geeigneten Meldeweg wählen. Meldungen können mündlich, schriftlich oder in beiden Formen erfolgen.

Die mündliche Meldung kann telefonisch erfolgen. Auf Wunsch des Hinweisgebers ist auch ein persönliches Gespräch mit dem Verantwortlichen des IMS oder einem beauftragten Vertreter möglich. Ein solches Gespräch muss innerhalb von sieben Tagen stattfinden.

Alle Meldewege gewährleisten Vertraulichkeit. Jedoch kann nur eine Meldung über den Web-Kanal dem Hinweisgeber ermöglichen, auf Wunsch anonym zu bleiben. Sämtliche eingehenden Mitteilungen sind geschützt und werden vertraulich behandelt. Nur anonyme Meldungen werden so verarbeitet, dass die Identität des Hinweisgebers nicht festgestellt werden kann.

Zusätzlich zu den internen Meldekanälen von HOTELS VIVA stehen dem Hinweisgeber auch externe Meldekanäle bei den zuständigen Behörden zur Verfügung. Dazu gehört unter anderem

der Kanal der Unabhängigen Behörde für den Schutz von Hinweisgebern, um über Handlungen oder Unterlassungen gemäß dem Hinweisgeberschutzgesetz zu informieren.

5.2 Datenschutzgarantien

Damit das IMS mit den geltenden Datenschutzbestimmungen konform ist, müssen folgende Anforderungen erfüllt werden:

a. Schutz des Hinweisgebers:

Der Hinweisgeber ist geschützt. Es werden geeignete Schutzmechanismen eingerichtet, um ihn vor disziplinarischen Maßnahmen oder Diskriminierung durch HOTELS VIVA als Reaktion auf seine Meldung zu bewahren.

b. Schutz der gemeldeten Person:

Neben dem spezifischen Schutz des Hinweisgebers muss auch der Schutz der gemeldeten Person gewährleistet sein, da für diese ein erhebliches Risiko der Stigmatisierung und Verfolgung innerhalb des Unternehmens bestehen kann.

c. Vertraulichkeit

Die Vertraulichkeit der über die Meldekanäle eingehenden Informationen ist eine grundlegende Anforderung zur Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) 2016/679 sowie dem Organgesetz 3/2018 vom 5. Dezember über den Schutz personenbezogener Daten und die Garantie digitaler Rechte.

Es ist von höchster Bedeutung, dass Hinweisgeber angemessen geschützt werden, indem die Privatsphäre ihrer Meldung gewährleistet und ihre Identität geschützt wird. Dies ist entscheidend für die ordnungsgemäße Funktion des IMS und fördert die Nutzung der Meldewege. Zu diesem Zweck ergreift HOTELS VIVA geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Identität der Hinweisgeber vertraulich behandelt und während der gesamten Untersuchung nicht offengelegt wird.

HOTELS VIVA gewährleistet die Vertraulichkeit der Hinweisgeber sowie den Schutz vor möglichen Repressalien. Die Vertraulichkeit wird auch dann gewahrt, wenn eine Meldung über nicht vorgesehene Kanäle oder an nicht zuständiges Personal übermittelt wird. Zusätzlich wird die Verpflichtung festgelegt, dass der Empfänger einer Meldung diese unverzüglich an den Verantwortlichen des IMS weiterleiten muss.

Die Höchstdauer der Speicherung von Daten im Zusammenhang mit Meldungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben, um eine übermäßige Speicherung zu vermeiden, die die Rechte sowohl der gemeldeten als auch der meldenden Person beeinträchtigen könnte. Die Vertraulichkeit wird in jedem Fall gewährleistet.

5.3 Verarbeitung personenbezogener Daten der Person, die Unregelmäßigkeiten meldet (Nutzer des Hinweisgebersystems)

Die gesamte Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr, dem Organgesetz 3/2018 vom 5. Dezember über den Schutz personenbezogener Daten und die Garantie digitaler Rechte sowie der Richtlinie des Europäischen Parlaments zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden.

Die Hinweisgeber werden über die Datenschutzrichtlinie und die Richtlinie zum Schutz personenbezogener Daten sowie über weitere in der geltenden Gesetzgebung festgelegte Vorschriften informiert, unabhängig davon, welchen Meldeweg sie wählen. Ihnen wird insbesondere die in Artikel 13 der Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 sowie in Artikel 11 des Organgesetzes 3/2018 vom 5. Dezember vorgesehene Information bereitgestellt. Zudem werden sie darüber informiert, dass ihre Identität in jedem Fall vertraulich bleibt und nicht an die in der Meldung genannten Personen oder an Dritte weitergegeben wird. Es werden keine personenbezogenen Daten erfasst, die für den Informations- und Untersuchungsprozess nicht erforderlich sind. Sollte dies versehentlich geschehen, werden die betreffenden Daten gelöscht. Falls die erhaltene Information personenbezogene Daten enthält, die zu den besonderen Kategorien personenbezogener Daten gehören, werden diese unverzüglich gelöscht.

Die zur Verarbeitung vorgesehenen Daten dürfen nur so lange aufbewahrt werden, wie es unbedingt erforderlich ist, um zu entscheiden, ob eine Untersuchung der gemeldeten Sachverhalte eingeleitet werden soll oder nicht. Falls festgestellt wird, dass die Informationen aufgrund mangelnder Glaubwürdigkeit keine Untersuchung rechtfertigen, werden sie unverzüglich gelöscht, es sei denn, die Unwahrheit der Meldung könnte eine strafbare Handlung darstellen. In diesem Fall werden die Informationen für die Dauer des gerichtlichen Verfahrens gespeichert, soweit dies erforderlich ist.

Falls innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Meldung keine Untersuchung eingeleitet wird, werden die Daten gelöscht, es sei denn, ihre Aufbewahrung dient als Nachweis für die Funktionsweise des Internen Meldesystems. Nicht weiterverfolgte Meldungen verbleiben ausschließlich in anonymisierter Form im System.

Die Identität des Hinweisgebers wird unter keinen Umständen der gemeldeten Person oder Dritten offengelegt und darf ausschließlich an die Justizbehörden, die Staatsanwaltschaft oder die zuständige Verwaltungsbehörde weitergegeben werden, wenn dies im Rahmen eines strafrechtlichen, disziplinarischen oder sanktionsrechtlichen Verfahrens erforderlich ist. In solchen Fällen wird der Hinweisgeber vor der Offenlegung seiner Identität informiert, es sei denn, eine solche Benachrichtigung würde die Untersuchung oder ein gerichtliches Verfahren gefährden.

Falls es sehr wahrscheinlich ist, dass die Identität des Hinweisgebers bekannt wird oder das Gesetz eine Offenlegung vorschreibt, wird der Hinweisgeber im Voraus darüber informiert, und es werden Schutzmaßnahmen ergriffen.

Die Verarbeitung der Daten durch andere Personen oder deren Weitergabe an Dritte ist rechtmäßig, sofern dies für die Verhängung von Sanktionen durch das Unternehmen oder die Einleitung von sanktions- oder strafrechtlichen Verfahren erforderlich ist. Der Zugang zu den im

Internes Meldesystem (IMS) gespeicherten personenbezogenen Daten ist auf folgende Personen beschränkt, die im Rahmen ihrer Zuständigkeiten und Funktionen tätig sind: a) den Verantwortlichen des Systems und die direkt mit der Verwaltung betrauten Personen; b) den Leiter der Personalabteilung oder die ordnungsgemäß ernannte zuständige Stelle, jedoch nur, wenn disziplinarische Maßnahmen gegen einen Mitarbeiter in Betracht gezogen werden; c) den Leiter der Rechtsabteilung, sofern rechtliche Maßnahmen im Zusammenhang mit den in der Meldung geschilderten Sachverhalten erforderlich sind; d) die beauftragten Datenverarbeiter, die gegebenenfalls benannt werden; e) den Datenschutzbeauftragten.

5.4 Allgemeine Überlegungen

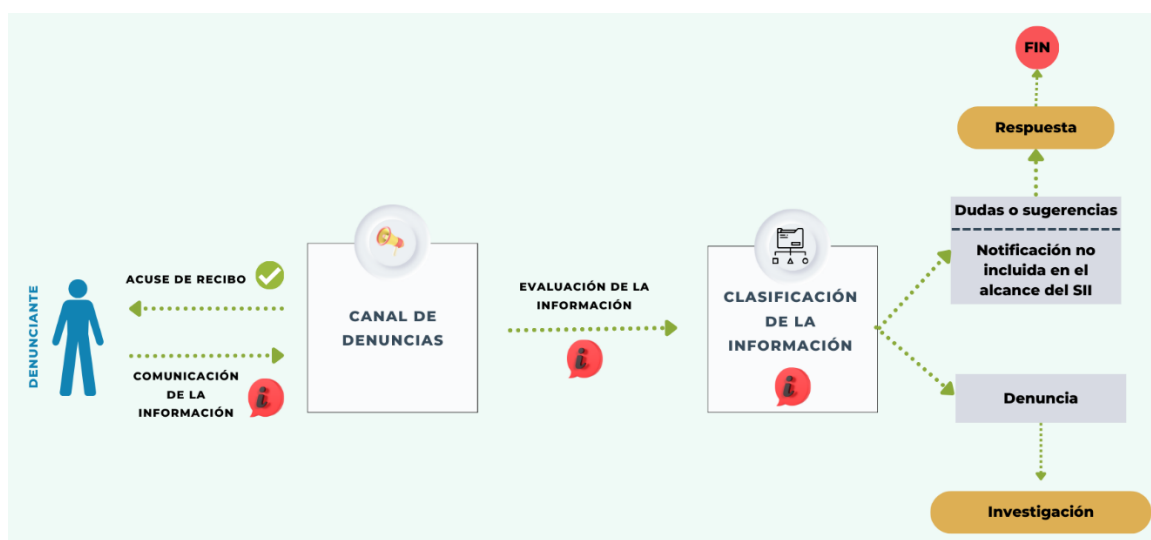
Falls eine Meldung telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch übermittelt wird, muss sie mit vorheriger Zustimmung des Hinweisgebers in einer der folgenden Formen dokumentiert werden:

- a) durch eine Aufzeichnung des Gesprächs in einem dauerhaften und zugänglichen Format, oder
- b) durch eine vollständige und genaue Transkription des Gesprächs, angefertigt durch den Verantwortlichen des IMS.

Das Unternehmen bietet dem Hinweisgeber die Möglichkeit, die Transkription der Aufzeichnung oder des Gesprächs zu überprüfen, zu korrigieren und durch seine Unterschrift zu bestätigen.

Ein wesentlicher Aspekt im Meldemanagementprozess ist das Feedback an den Hinweisgeber. Eine regelmäßige Rückmeldung trägt dazu bei, das Vertrauen der Hinweisgeber in das IMS zu stärken und aufrechtzuerhalten. Sie sollte in einem einfühlsamen Ton erfolgen.

5.5 Verarbeitung der Meldung



Bei Eingang einer Meldung über einen der verfügbaren Kommunikationskanäle erhält der Hinweisgeber innerhalb von sieben Kalendertagen nach Eingang eine Empfangsbestätigung, es sei denn, dies könnte die Vertraulichkeit der Meldung gefährden.

Nach Erhalt der Information klassifiziert der Verantwortliche des IMS die Meldung in eine der folgenden Kategorien:

- Informationen, die nicht in den Geltungsbereich des IMS fallen.
- Informationen, die in den Geltungsbereich des IMS fallen.
- Vorschläge, Fragen, Anregungen oder Bedenken.

Während der ersten Auswertung kann der Verarbeitung der Meldung Priorität und Dringlichkeit eingeräumt werden, abhängig von der Art der erhaltenen Information. Nach dieser ersten Einstufung entscheidet der Verantwortliche des IMS, ob eine vorläufige Untersuchung eingeleitet wird.

Der Hinweisgeber wird über die weitere Verarbeitung der Meldung informiert, wobei die folgenden Szenarien möglich sind:

5.5.1 Informationen, die nicht in den Geltungsbereich des IMS fallen:

Falls die erste Auswertung durch den Verantwortlichen des IMS ergibt, dass die erhaltene Meldung nicht in den Geltungsbereich des IMS fällt, wird der Hinweisgeber entsprechend informiert. Dabei wird ihm mitgeteilt, dass seine Meldung nicht über das IMS bearbeitet wird und ihm wird eine alternative Stelle genannt, an die er sich wenden kann. Die Meldung wird in der Datenbank registriert und anschließend archiviert.

5.5.2 Informationen, die in den Geltungsbereich des IMS fallen:

Falls die erste Auswertung des Verantwortlichen des IMS ergibt, dass die erhaltene Meldung in den Geltungsbereich des IMS fällt, wird der Hinweisgeber von diesem über die weiteren Schritte informiert.

Der Verantwortliche des IMS wird die für die Untersuchung erforderlichen Daten sammeln, was auch die Anforderung zusätzlicher Informationen vom Hinweisgeber umfassen kann.

Falls es der Fall erfordert, kann der Verantwortliche des IMS vorläufige Maßnahmen ergreifen, um eine sofortige Beendigung des Verstoßes sicherzustellen oder den reibungslosen Ablauf der Untersuchung zu gewährleisten.

Der Verantwortliche des IMS wird den Hinweisgeber über den Fortschritt der Untersuchung innerhalb eines Zeitraums von maximal drei Monaten nach Eingang der Meldung informieren. Dieser Zeitraum kann in besonders komplexen Fällen um weitere drei Monate verlängert werden.

Die gemeldete Person hat das Recht, über die gegen sie erhobenen Vorwürfe informiert zu werden und kann die Beweise, die im Rahmen der Untersuchung gesammelt wurden, einsehen. Dabei wird die Identität des Hinweisgebers stets geschützt, sofern die Meldung vertraulich oder anonym eingereicht wurde. Zudem hat die gemeldete Person jederzeit das Recht, angehört zu werden. Die Mitteilung Person erfolgt zu einem Zeitpunkt und in einer Form, die sicherstellt,

dass die Untersuchung nicht gefährdet wird. Die gemeldete Person kann außerdem Erklärungen abgeben und Beweise vorlegen, die sie für relevant hält. Sie hat das Recht, sich nicht selbst zu belasten, sowie das Recht auf die Unschuldsvermutung und die Wahrung ihrer persönlichen Ehre.

Falls der Hinweisgeber die Web-Plattform nutzt und die Meldung den Verantwortlichen des IMS betrifft, muss er das Feld „Ich möchte den Verantwortlichen des IMS melden“ auswählen. Das System leitet die Meldung in diesem Fall automatisch an die zuständige Führungskraft weiter, die für die Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich ist.

Alle über die telefonische Meldestelle eingehenden Mitteilungen werden von den internen Bearbeitern entgegengenommen, in die Datenbank eingetragen und gemäß den Bestimmungen dieses Verfahrens weiterverarbeitet.

Falls die in der Meldung enthaltenen Sachverhalte einen Straftatbestand darstellen könnten, übermittelt der Verantwortliche des IMS die Informationen unverzüglich an die Staatsanwaltschaft. Falls die gemeldeten Sachverhalte die finanziellen Interessen der Europäischen Union betreffen, werden die Informationen an die Europäische Staatsanwaltschaft weitergeleitet.

5.5.3 Vorschläge, Fragen, Anregungen oder Bedenken:

Falls die erhaltenen Informationen keinen Verstoß betreffen, sondern sich auf die Verbesserung des IMS oder seiner Verfahren beziehen oder Zweifel oder Bedenken benennen, wird der Verantwortliche des IMS dem Hinweisgeber innerhalb eines Zeitraums von maximal drei Monaten eine Antwort geben.

ANHANG I: EXTERNE MELDEKANÄLE BEI BEHÖRDEN

- Unabhängige Behörde für den Schutz von Hinweisgebern (AIPI). (Aktuell in Gründung)
- Amt zur Korruptionsprävention und -bekämpfung auf den Balearen: <https://www.oaib.es/>
- Nationaler Koordinierungsdienst für Betrugsbekämpfung (SNCA) – für Betrugsfälle oder Unregelmäßigkeiten mit EU-Mitteln: <https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/inicio.aspx>
- Europäisches Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF): https://anti-fraud.ec.europa.eu/index_es
- Unabhängige Behörde für Haushaltsverantwortung (AIReF): <https://www.airef.es/es/>
- Externer Meldekanal der Wettbewerbsdirektion der Nationalen Kommission für Märkte und Wettbewerb (CNMC): <https://www.cnmc.es/>
- Spanische Steuerbehörde (Agencia Estatal de la Administración Tributaria): <https://sede.agenciatributaria.gob.es/>
- Spanische Datenschutzbehörde (AEPD): <https://www.aepd.es/es>
- Spanische Staatsanwaltschaft (Ministerio Fiscal): <https://www.fiscal.es/>
- Europäische Staatsanwaltschaft – für Straftaten gegen die finanziellen Interessen der Europäischen Union: <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/eppo/>