



Política de Protección al Informante y Procedimiento de Gestión de Informaciones

BanSabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros
BanSabadell Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros
BanSabadell Pensiones, E.G.F.P., S.A.
BanSabadell Servicios Auxiliares de Seguros, S.L

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Fuente de autoridad	3
1.2 Propósito.....	3
1.3 Alcance.....	3
1.4 Documentos relacionados	4
1.5 Definiciones	4
2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN	4
2.1. Canal Interno de Información: Canal Ético	4
2.2. Órgano Responsable del Sistema Interno de información.....	5
3. COMUNICAR INQUIETUDES DE INTEGRIDAD	5
4. PRINCIPIOS DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN	6
5. RESPONSABILIDADES.....	7
ANEXO I -PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES	9

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Fuente de autoridad

Esta política desarrolla el apartado cuarto del Código de Conducta de las entidades, “Nos importa hacer lo correcto”.

La vocación de las entidades reside en cumplir con la Normativa Interna aplicable, así como con las disposiciones contenidas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la cual incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937.

1.2 Propósito

Esta Política se dirige a proteger a aquellas personas que, en un contexto laboral o profesional, informen sobre infracciones penales o administrativas, graves o muy graves. Asimismo, se protege también a quienes informen sobre las Infracciones del Derecho de la Unión Europea previstas en la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019.

Esta protección abarca tanto a la persona informante como a otras personas físicas vinculadas con el este, como sus compañeros de trabajo o familiares.

Asimismo, pretende fortalecer la cultura de la información, las infraestructuras de integridad de las entidades y fomentar la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar irregularidades.

1.3 Alcance

Dado el compromiso de las entidades por hacer lo correcto, la gestión de las comunicaciones objeto de esta Política goza de un alcance más amplio de los mínimos establecidos en la normativa europea y su norma de trasposición. Así, se derivará al Canal Interno de las entidades la gestión y comunicación de cualquier conducta comprendida en el epígrafe anterior, o que suponga:

- Una infracción de Nuestro Código de Conducta o cualquier otra infracción de una Política de las Entidades
- Prácticas de negocio cuestionables o poco éticas.
- Fraude, soborno, robo o cualquier otro delito
- Acoso y discriminación
- Falsificación de información de negocio o registros contables.
- Irregularidades financieras
- Regalos no permitidos.
- Destrucción ilícita de documentos.
- Malas praxis o infracciones que pudiesen causar daño financiero a las entidades o daño reputacional, o que pudieran causar un impacto adverso en las operaciones de negocio.
- Uso indebido de los recursos de la compañía.
- Violación de la ley y regulaciones, incluyendo leyes que protejan a los consumidores y usuarios.
- Violación de las Políticas de Protección de Datos y Conservación de registro de las entidades
- Represalias por haber comunicado una inquietud de integridad, o por haber participado en una investigación.

La protección al informante se producirá siempre y cuando la comunicación se realice de buena fe.

1.4 Documentos relacionados

Esta política está relacionada con los siguientes documentos:

- Procedimiento de Gestión de Informaciones
- Procedimiento especial en materia de acoso sexual
- Protocolo acoso sexual
- Protocolo acoso laboral
- Código de Conducta
- Política de Compliance Penal
- Manual de Investigación y respuesta ante delitos

1.5 Definiciones

- **Canal Interno de Información:** cauce para recepción de la información.
- **Comunicación:** hecho que se transmite para descubrir, manifestar o hacer saber cualquiera de las conductas descritas en los apartados 1.2 y 1.3 de la Política.
- **Buena fe:** la buena fe, la conciencia honesta de que se han producido o pueden producirse hechos graves perjudiciales constituye un requisito indispensable para la protección del informante. Esa buena fe es la expresión de su comportamiento cívico y se contrapone a otras actuaciones que, por el contrario, resulta indispensable excluir de la protección, tales como la remisión de informaciones falsas o tergiversadas, así como aquellas que se han obtenido de manera ilícita
- **La Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.):** ente con autonomía e independencia funcional cuyo objetivo último es cumplir el mandato de Ley 2/2023, de 20 de febrero. Su finalidad es implementar y supervisar la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y casos de corrupción.
- **EPIM:** sistema de gestión de incidentes (EthicsPoint Incident Management).

2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

2.1. Canal Interno de Información: Canal Ético

La “Canal Ético” es el **Canal Interno de Información** de nuestras entidades. Constituye el canal que permite a la persona informante realizar una Comunicación sobre una Conducta Inapropiada, ya sea por teléfono o mediante el formulario web, pudiendo ser comunicada de forma anónima si así se desea.

El Canal Ético es un servicio de recepción de comunicaciones disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, gestionado por una empresa externa (Navex Global) que, como proveedor independiente, ofrece garantías de independencia, confidencialidad, protección de datos y secreto de las comunicaciones. El Canal Ético es gestionado por Grupo Zurich.

El proveedor independiente documenta todas las comunicaciones recibidas y las dirige al Órgano Responsable correspondiente para su revisión, según se define en los apartados a continuación y de acuerdo con las obligaciones de confidencialidad.

Si la Persona Informante decide dirigir la comunicación directamente a Grupo, la gestión de dicha comunicación queda fuera del alcance de la normativa local (Ley 2/2023 de Protección del Informante), pero sí por la Directiva 2019/1937 de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, y a las políticas y procesos de Grupo Zurich tal y como se le indicará en el momento de elegir esta opción.

2.2. Órgano Responsable del Sistema Interno de información

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 2/2023, esta figura será desempeñada por un órgano colegiado, formado por el Director de Legal, la Directora de Cumplimiento Normativo, y la Directora de Recursos Humanos de Sabadell Zurich. El órgano ha delegado en la Directora de Cumplimiento Normativo las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación, siendo M. Neus Montmany Cabús la persona física designada frente a la Autoridad de Protección al Informante.

3. COMUNICAR INQUIETUDES DE INTEGRIDAD

3.1. Métodos de comunicación

El canal interno permite realizar comunicaciones por escrito o verbalmente. La comunicación se puede realizar:

- a) Por escrito, a través del formulario web disponible en el siguiente enlace [Canal Ético– on-line](#)
- b) Verbalmente, por vía telefónica: 900 99 84 46
- c) A solicitud del informante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días utilizando cualquiera de las dos posibilidades anteriores. Independientemente del método escogido, el Informante podrá presentar comunicaciones adicionales y posteriores.

3.2. Canales internos y externos de información

Las personas informantes pueden escoger si realizar su comunicación a través de los canales internos o externos de información. El sistema interno de información es el sistema preferente, pues una actuación diligente y eficaz en el seno de la propia organización podría paralizar las consecuencias perjudiciales de las actuaciones investigadas. No obstante, declarada esta preferencia, la persona informante puede elegir el cauce a seguir, interno o externo.

3.2.1. Canal Interno de Información

De conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el “Canal Ético” ha sido designado como el canal interno de información. Este canal permite el reporte escrito y verbal.

Además, a solicitud del informante, también puede realizarse la comunicación mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de 7 días. En caso de optar por esta última modalidad, el Informante podrá utilizar el Canal Ético para efectuar la solicitud.

3.2.2. Canales Externos de Información

La Ley establece la creación de un canal externo de información y el nombramiento de una Autoridad Independiente de Protección del Informante¹.

Toda persona física podrá informar ante dicha Autoridad, o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno.

La autoridad Independiente de Protección del Informante en Cataluña es la Oficina Antifraude de Cataluña.

¹ En cuanto a la Autoridad estatal Independiente de Protección del Informante, se actualizará este apartado para ofrecer más información una vez haya sido creada.

3.2.3. Otros canales

Más allá de la Autoridad Independiente, la persona informante también podrá acudir al Ministerio Fiscal, Poder Judicial, o al Organismo responsable de la materia u otros organismos reguladores en las distintas materias sectoriales. No obstante, el canal interno de información deviene el canal preferente.

4. PRINCIPIOS DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN

4.1.1. Anonimato

Los informantes pueden comunicar conductas inapropiadas de forma anónima, a través del Canal Ético, si no se sienten cómodos revelando su identidad.

4.1.2. No represalias

Las entidades no toleran ningún tipo de represalia, incluyendo amenazas e intentos de tales, contra cualquier informante que comunique una conducta inapropiada con motivos razonables para creer que la información comunicada era cierta en el momento de la comunicación, es decir, de buena fe.

Así, al realizar una comunicación, los informantes no necesitan estar seguros o tener pruebas concluyentes, sino únicamente tener motivos razonables para creer que la información reportada es cierta en el momento de efectuar la inquietud de integridad. Si resulta que se equivocaron, no afrontarán ningún tipo de represalia.

En aras a garantizar dicho extremo, el informante puede decidir además comunicar los hechos de forma anónima.

No obstante, no se tolera la comunicación de información falsa o engañosa de forma deliberada o consciente efectuar una comunicación, o en el curso de una investigación (p. ej., por parte de una persona que informa o un testigo). Podrán llevarse a cabo acciones correctivas, hasta e incluyendo la terminación del empleo, cargos penales y/o civiles, y otras posibles acciones de remediación.

Los empleados de que crean que son víctimas de represalias deben informar de inmediato y comunicarlo Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos o Legal, o bien pueden comunicarlo a través del Canal Ético. Se considerarán nulas aquellas conductas que puedan calificarse de represalias y se adopten dentro de los dos años siguientes a ultimar las investigaciones.

Se llevarán a cabo acciones correctivas, hasta e incluyendo la terminación del empleo, en caso de haber tomado o tolerado represalias contra un informante, testigo, investigador u otro tercero relacionado con la persona informante, y que puedan sufrir represalias en un contexto laboral, ya sean colegas o familiares de la persona informante.

4.1.3. Investigaciones

Las entidades se comprometen a llevar a investigar las Comunicaciones de manera oportuna, en cumplimiento de la Ley, y de forma que reúnan los hechos necesarios para permitir una valoración adecuada de los hechos planteados.

Todos los participantes en la investigación, incluida la persona informante y la persona contra la que se dirija la comunicación, deben ser tratados con el mismo respeto, justicia y consideración. Deberá garantizarse el derecho a la presunción de inocencia de las personas afectadas, así como su honor.

Las acciones correctivas, hasta e incluyendo la terminación de empleo, cargos civiles y/o penales, así como acciones de remediación, tendrán que llevarse a cabo si se demuestra una mala praxis.

4.1.4. Confidencialidad y principio de minimización

Las entidades tratan todas las comunicaciones de forma confidencial (es decir, tan solo se compartirá la información cuando sea estrictamente necesario tener conocimiento de los hechos, o por mandato legal), incluyendo la identidad de la persona Informante y de las personas a quienes se dirija la comunicación o formen parte de la investigación.

Toda la información facilitada por el Informante, así como sus datos personales, serán mantenidos confidencialmente de acuerdo con la necesidad de llevar a cabo una investigación y, en cualquier caso, según lo requieran las leyes y la normativa interna aplicables.

Las personas que sean entrevistadas o a quienes se les solicite información en el curso de una investigación, deberán mantener la confidencialidad de la entrevista/petición y de los hechos comunicados, pudiendo adoptarse medidas disciplinarias en caso de quebrantar el deber de confidencialidad.

4.1.5. Conflictos de interés

Si alguno de los miembros del Órgano Responsable del Sistema se encontrase en una situación real o potencial de conflicto de interés, deberá recusarse del proceso.

No podrá asignarse una investigación a un miembro del Órgano Responsable del Sistema si la comunicación si los hechos relatados van dirigidos a su función, o si los hechos sitúan a los miembros en situación de conflicto de interés.

En caso de conflicto de interés, se derivará la inquietud al órgano designado a nivel de Grupo.

No obstante, cuando la Comunicación sea gestionada por Grupo, no se encontrará amparada por la legislación española, pero sí por la Directiva 2019/1937 de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, así como por Política de Grupo de Integrity Concerns.

5. RESPONSABILIDADES

5.1.1. Responsabilidad de las personas trabajadoras

Las personas trabajadoras, colaboradoras, becarias, o potenciales trabajadores, de las Entidades deberán:

- Comunicar de buena fe cualquier Conducta Inapropiada, irregularidad, mala práctica o incumplimiento, producido o potencial, del que se tenga conocimiento.

- Trasladar inmediatamente al Canal Ético cualquier hecho inapropiado que se les haya podido trasladar. O bien, comunicarlo a la directora de Cumplimiento Normativo, al Director de Recursos Humanos o al Director de Legal.
- Participar y completar la formación obligatoria asignada sobre conductas inapropiadas, Código de Conducta y/o formación análoga.
- No investigar Conductas Inapropiadas por su cuenta.
- Cooperar con las investigaciones internas en relación con los hechos comunicados, sujeto a la regulación y normativa local, y previa comunicación formal para ello.
- No facilitar información, ni investigar hechos fuera del alcance del proceso de investigación interno en el que se les haya solicitado participar.
- No vulnerar la obligación de preservar la confidencialidad respecto de la totalidad de los hechos comunicados y la identidad de las partes afectadas, incluso cuando se tenga conocimiento de la Comunicación por canales no definidos en esta Política.
- Poner de manifiesto cualquier conflicto de interés vinculado al proceso de investigación interno en el que se les haya solicitado participar.
- No tomar represalias contra quienes realicen comunicaciones de buena fe, y que en el momento de reportarlo tengan motivos razonables para pensar que los hechos comunicados son veraces.
- Conocer y aplicar esta política a nivel local

ANEXO I -PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES

1. Canales Interno y Externos de Información

El informante podrá efectuar la comunicación atendiendo a los canales existentes en el apartado “Métodos de Comunicación” de la Política. Asimismo, en el apartado “Canales internos y externos de información” se detallan los canales internos de información del sistema, así como los canales externos de información ante autoridades e instituciones competentes.

2. Recepción de Comunicaciones

Tras enviar una comunicación, se procederá al envío 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.

Se deberá valorar si es necesario remitir con carácter inmediato la información al Ministerio Fiscal. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se deberá cursar la misma comunicación para que sea puesto en conocimiento de la Fiscalía Europea.

3. Plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales

4. Comunicación con el informante

Incluso cuando la Comunicación se efectúe fuera del Canal de Denuncias online -por teléfono- se puede otorgar acceso y llevar a cabo posteriores comunicaciones por este sistema.

En el plazo de siete días naturales siguientes a la recepción de la comunicación, se deberá dar traslado del acuse de recibo al Informante, salvo que ello pueda suponer un peligro para la confidencialidad de la comunicación.

Pese a que la finalidad es otorgar de la máxima transparencia al proceso, es posible que parte de la información de la investigación deba permanecer confidencial.

5. Derechos de las personas afectadas

La persona afectada tendrá derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación. Asimismo, las personas afectadas verán reconocido el respeto a su presunción de inocencia y honor.

6. Gestión de las consecuencias

Recursos Humanos estará implicado en las medidas disciplinarias que se tomen frente a las personas trabajadoras como resultado de una investigación al amparo de esta Política, así como de cualquier acción disciplinaria que deba llevarse a cabo por incumplir las disposiciones incluidas en la Política y Procedimiento, incluido el quebranto al deber de confidencialidad. Cualquier medida deberá ser acorde a la legislación, normativa y políticas aplicables.

7. Protección de Datos Personales

Las disposiciones sobre protección de datos personales se regirán por lo establecido en el Documento “INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL CANAL DE DENUNCIAS”.

Aprobación	Consejo de Administración BanSabadell Vida, BanSabadell Seguros Generales, BanSabadell Pensiones y BanSabadell Servicios Auxiliares de Seguros
Responsable documento	Directora de Cumplimiento Normativo
Próxima revisión	Diciembre de 2025
Versión	V2 – sustituye la versión de diciembre de 2023
Palabras clave	Canal interno de información, canal ético, comunicación, denuncia