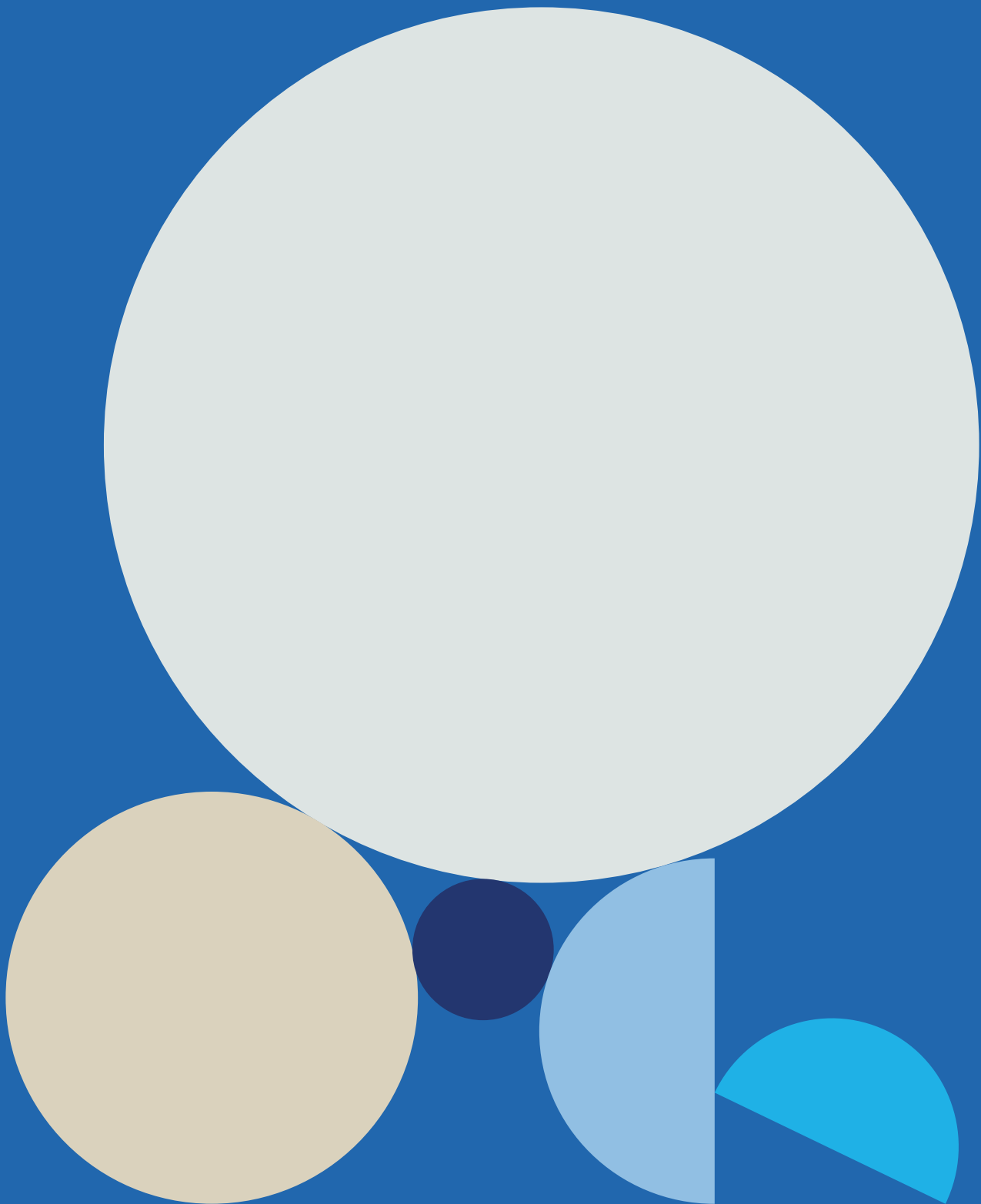
Compliance
Septiembre 2026

Sabadell
Seguros Generales
Pensiones
Vida

Política de Protección al Informante y Procedimiento de Gestión de Informaciones



1. Introducción 5
1.1 Fuente de autoridad 5
1.2 Propósito 5
1.3 Alcance 5
1.4 Documentos relacionados 6
1.5 Definiciones 6
2. Roles y responsabilidades 7
3. Requerimientos 8
3.1. Sistema interno de información 8
3.1.1. Canal Interno de Información: Canal Ético 8
3.1.2. Órgano Responsable del Sistema Interno de información 8
3.2. Comunicar inquietudes de integridad 8
3.2.1. Métodos de comunicación 8
3.2.2. Canales internos y externos de información 9
3.2.3. Vías de comunicación Local fuera del alcance del Canal Interno 9
3.3. Quejas de Recursos Humanos 10
3.4. Principios del canal interno de información 11
3.4.1. No tolerancia de conductas perjudiciales y garantía frente a represalias 11
3.4.2. Imparcialidad y objetividad: investigación 11
3.4.3. Conflictos de interés 11
3.4.4. Confidencialidad y anonimato 12
3.4.5. Presunción de inocencia y protección al honor 12
3.4.6. Información sobre protección de datos 13
3.4.7. Diligencia y celeridad 13
3.5. Transparencia y comunicación con las personas informantes y personas afectadas 13
3.6. Formación y concienciación 13
Anexo I -Procedimiento de gestión de informaciones 14
1. Finalidad e introducción 14
2. Procedimiento de gestión de las Comunicaciones 14
3. Gobernanza del Órgano Responsable 15
4. Proceso de Investigación 15
4.1. Finalidad de las investigaciones internas 15
4.2. Comunicarse con la persona informante 15
4.3. Gestión de las Comunicaciones 16
4.4. Análisis y conclusión 16
5. Gestión de las consecuencias 16

6. Protección de Datos Personales 16

Anexo II- Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo 16

Anexo III- Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso 17

Fecha de efecto	18 de diciembre de 2023
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	Septiembre 2027
Versión	V4 – sustituye la versión de septiembre de 2025 -*esta es una versión simplificada de la Política y Procedimiento aprobada y publicada internamente*
Palabras clave	Canal interno de información, canal ético, comunicación, denuncia

Implementación

Esta política entra en efecto a partir de la fecha de aprobación y/o revisión.

Monitorización de adherencia

La directora de la función de Cumplimiento Normativo es la responsable de verificar el cumplimiento de esta política.

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, ya sea persona física o jurídica, así como a otras personas vinculadas con 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. Además, con ella se pretende definir cómo y cuándo plantear una comunicación, cómo deben comportarse los responsables de personal, y una prohibición a las conductas perjudiciales frente a comunicaciones de buena fe.

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.
- 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 Privacidad de Datos y Conservación de registro de las entidades.
- No tolerar conductas perjudiciales 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
- Guía para gestionar Inquietudes de Integridad
- 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
- Manual del sistema de gestión de incidentes.

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).
- Libro-Registro: repositorio de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, con trazabilidad respecto al sistema de gestión de incidentes.
- Inquietud de Integridad: cualquier hecho o conducta descrita en los apartados 1.2 y 1.3 de la Política y susceptible de estar amparado por la misma, no siendo una materia excluida.
- Persona informante: Persona física o jurídica que, en un contexto laboral o profesional, comunica de buena fe una posible infracción o conducta inapropiada a través de los canales previstos.
- Persona afectada: Persona física o jurídica a la que se atribuyen los hechos comunicados y que puede verse directamente impactada por la tramitación o investigación.
- Persona vinculada: Persona que, sin ser necesariamente la afectada, aparece mencionada en la comunicación o puede aportar información relevante (p. ej., testigo).

2. Roles y responsabilidades

El **Consejo de Administración** es el responsable de la aprobación de la política y de su revisión anual.

La **directora de la función de Cumplimiento Normativo:** es la responsable de verificar el cumplimiento de esta política.

Las funciones de **Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos y Legal** son responsables de recibir Comunicaciones de los empleados y otros, notificar al Órgano Responsable del Sistema, servir como miembros en dicho Órgano y/o actuar como investigadores si son designados.

La función **Legal** es responsable de proporcionar asesoría legal sobre investigaciones, así como sobre las obligaciones bajo las leyes y regulaciones que regulen la denuncia de irregularidades, e informar y asesorar oportunamente sobre nuevas leyes y regulaciones o cambios en las mismas.

Los **empleados,** incluidos los **responsables de personas,** deben expresar sus preocupaciones sobre la integridad y cooperar con las investigaciones internas.

Los **responsables de personas** deben remitir Comunicaciones que se les presenten a las funciones de Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos o Legal lo antes posible, pero no más tarde de 3 días naturales después de recibirlas. Los responsables de personas no deben realizar su propia investigación y deben prevenir las conductas perjudiciales dentro de sus equipos.

3. Requerimientos

3.1. Sistema interno de información

3.1.1. 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 está opción.

[Referencia al marco de control interno: CO-ICF-01]

3.1.2. 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.

3.2. Comunicar inquietudes de integridad

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.2.1. 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 o canal de denuncias. 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.

3.2.2.2. Canales Externos de Información

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 establece la creación de un canal externo de información, gestionado y garantizado por un organismo público, la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I), en funcionamiento desde el 1 de septiembre de 2025.

A continuación, se facilita el enlace al apartado web de la Autoridad Nacional: Inicio - proteccioninformante.es

Tanto las personas físicas como jurídicas podrán comunicar ante dicha Autoridad, o ante las autoridades u órganos autonómicos competentes, cualquier acción u omisión comprendida en el ámbito de aplicación de esta Ley. Esta comunicación puede realizarse directamente o tras haberlo hecho a través del canal interno correspondiente.

3.2.2.3. 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.

3.2.3. Vías de comunicación Local fuera del alcance del Canal Interno

De acuerdo con la Directiva Europea de Whistleblowing, existe un canal local para reportar conductas inapropiadas, fuera del alcance del Canal Ético.

Creemos que todas las personas trabajadoras pueden expresar sus opiniones de forma totalmente libre. Parte de nuestra cultura empresarial consiste en poder compartir nuestras inquietudes con nuestros superiores, por ejemplo. No obstante, dichas comunicaciones no forman parte del Canal Interno y no gozan de la protección y requisitos anteriormente descritos, debiendo guardar la confidencialidad de los hechos comunicados y ser remitidas inmediatamente al Órgano Responsable para su gestión.

Los empleados pueden contactar también con la directora de Cumplimiento Normativo, la directora de Recursos Humanos o el director de Legal, vía correo electrónico o mediante correo postal, pudiendo solicitar a su vez una reunión presencial:

- Directora de Cumplimiento Normativo:
- Email: neus.montmany@sabadellzurich.com
- Correo postal a su atención en: Gran Vía de les Corts Catalanes, 130-136, 08038 Barcelona

- Directora de Recursos Humanos
- Email: neus.valles@sabadellzurich.com
- Correo postal a su atención en: Gran Vía de les Corts Catalanes, 130-136, 08038 Barcelona

- Director de Legal
- Email: giuseppe.gamucci@zurich.com
- Correo postal a su atención en: Vía Augusta 200, planta 5ª, 08021 Barcelona

Siendo que las entidades se encuentran sujetas a dicha Directiva, cuando una Conducta Inapropiada se reporte a través de las vías de comunicaciones descritas en este apartado y la Persona Informante solicite la gestión local de su comunicación, la comunicación será gestionada a nivel local, exceptuando aquellos casos en los que, por razones legales, regulatorias o de cumplimiento, deba ser escalado a nivel de Grupo (supuestos de conflictos de interés).

Cualquiera de estas figuras deberá trasladar cualquier comunicación que pudiera ser una conducta inapropiada al Órgano Responsable del Sistema para dar cauce a la misma a través del Canal Interno, tan pronto como sea posible, pero a más tardar a los 3 días naturales desde su recepción, para que la comunicación pueda gozar de la protección que otorga el Canal Interno y para su debida documentación en el sistema de gestión de incidentes éticos (EPIM) e investigación, si procediere.

Debe tenerse en cuenta que, en caso de efectuarse la comunicación mediante Correo postal, el informante deberá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir posteriores notificaciones. Si el informante desea efectuar una comunicación por Correo postal de forma anónima, dicha vía de comunicación no es de carácter bidireccional, sin perjuicio de que será totalmente válida y de que las entidades llevarán a cabo el proceso de investigación correspondiente.

Cualquier persona que haya podido tener conocimiento de una comunicación al amparo de esta Política deberá mantener la máxima confidencialidad de los hechos comunicados y personas implicadas, pudiendo adoptarse medidas disciplinarias en caso de quebrantar dicha obligación.

3.3. Quejas de Recursos Humanos

Las conductas inapropiadas pueden incluir muchos tipos de comunicaciones. No obstante, es importante matizar que no todos los asuntos o situaciones relativos a tu situación o condiciones laborales son necesariamente consideradas conductas inapropiadas de conformidad con esta Política. Ello, siempre y cuando no se desprenda discriminación en el trato.

Se insta a las personas trabajadoras a consultar con sus managers o con Recursos Humanos cuando tengan algún tipo de incidencia, sugerencia o pregunta sobre sus puestos de trabajo, condiciones laborales o desarrollo profesional.

3.4. Principios del canal interno de información

3.4.1. No tolerancia de conductas perjudiciales y garantía frente a represalias

Las entidades no toleran ningún tipo de conductas perjudiciales, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia, contra cualquier informante que comunique una conducta inapropiada.

Se entiende por represalia cualquier acto u omisión que esté prohibido por la ley, o que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a las personas que la sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las decisiones de gestión de personas y de organización que se adopten conforme a criterios objetivos, transparentes y acreditables (p. ej., desempeño, competencias, idoneidad para el puesto, necesidades organizativas y/o requisitos del rol).

Los empleados de que crean que son víctimas de conductas perjudiciales deben informar de inmediato y comunicarlo Cumplimiento Normativo, Recursos Humanos o Legal, o bien pueden comunicarlo a través del Canal Ético.

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

3.4.2. Imparcialidad y objetividad: investigación

La tramitación y, en su caso, la investigación se realizará de manera neutral, basada en hechos y evidencias, evitando sesgos y conflictos de interés. Cualquier persona que pudiera estar en conflicto deberá abstenerse/recusarse y se designará un sustituto.

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.

Las comunicaciones que se emitan como parte de una Conducta Inapropiada no se consideran ciertas de forma automática y se consideran no probadas al menos hasta que se consideren acreditadas, basado en la información identificada en la investigación o similar.

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.

3.4.3. 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 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.

3.4.4. Confidencialidad y anonimato

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 afectadas en la comunicación o que 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.

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

Al presentar una Comunicación, se alienta a los informantes a proporcionar la mayor cantidad de información posible. Esto es especialmente importante cuando se presenta una Comunicación anónima, ya que la falta de detalles puede obstaculizar el proceso para llevar a cabo una investigación eficaz.

3.4.5. Presunción de inocencia y protección al honor

Las comunicaciones recibidas no se consideran ciertas de forma automática y se tratan como no probadas hasta que, en su caso, se acrediten. Durante toda la tramitación se garantizará el respeto a la presunción de inocencia de la persona afectada

Se protegerá el honor y la reputación de la persona afectada y de cualquier tercero mencionado, evitando juicios de valor o difusión innecesaria de información. La información se compartirá únicamente con quienes deban conocerla por razón del procedimiento y bajo deber de confidencialidad.

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.

3.4.6. Información sobre protección de datos

La gestión de comunicaciones se realizará conforme a la normativa de protección de datos aplicable. El canal informará, de forma clara, sobre el tratamiento de datos personales (incluida la grabación/transcripción de comunicaciones verbales cuando aplique), sus finalidades, conservación, acceso restringido y derechos de las personas interesadas

3.4.7. Diligencia y celeridad

Las comunicaciones se gestionarán con diligencia y sin demoras indebidas, respetando los plazos internos y legales aplicables. Se realizarán las actuaciones necesarias para esclarecer los hechos y se documentarán adecuadamente las decisiones y medidas adoptadas

3.5. Transparencia y comunicación con las personas informantes y personas afectadas

Las entidades están comprometidas en llevar a cabo un enfoque justo, coherente y transparente tanto para la persona informante como para las personas afectadas en la gestión de comunicaciones de conductas inapropiadas. Esto incluye una comunicación oportuna y precisa, coherente con las leyes y regulaciones aplicables, con la persona informante para asegurarle que su preocupación ha sido escuchada y se toma en serio.

Así, cuando se recibe por primera vez una comunicación:

- Se informará a la Persona Informante (si ha facilitado sus datos de contacto) sobre la recepción de la Comunicación y, si es posible, se informará sobre los siguientes pasos, cuando corresponda y sujeto a las leyes y regulaciones locales.
- Se informará a las Personas Afectadas acerca del inicio de la investigación, a menos que dicha notificación represente un riesgo de socavar la integridad de la investigación o pueda comprometer la identidad de la Persona Informante. Las circunstancias en las que Órgano Responsable del Sistema debe ser especialmente cautelosos incluyen alegaciones que involucren violaciones de la ley (incluidos delitos financieros), fraude, problemas contables o de reservas, y casos de discriminación y acoso. La decisión de informar a la/s Persona/s Afectada/s al inicio de la investigación debe ser tomada por el Órgano, o un(a) miembro(s) de este, con la opinión del Investigador según sea necesario.

Si se notifica a la/s Persona/s Afectada/s sobre el inicio de la investigación, se proporcionará de una manera que priorice la protección de la identidad de la Persona Informante. Además, todas las personas involucradas en el Órgano, investigación o plan de acción de las Inquietudes de Integridad, incluyendo aquellas que pueden ser informadas sobre las comunicaciones, deben tratar toda la información recibida de manera confidencial y compartirla solo en base a la necesidad de conocimiento, así como en cumplimiento con los derechos y obligaciones legales aplicables.

3.6. Formación y concienciación

Las personas trabajadoras deben ser informadas del compromiso de las entidades de fomentar una cultura de en la que se puede hablar abiertamente, en la que las Inquietudes de Integridad son

tratadas de manera justa, coherente y transparente. Las entidades llevarán a cabo actividades de formación y actividades de toma de conciencia de conformidad con la normativa aplicable.

Anexo I -Procedimiento de gestión de informaciones

1. Finalidad e introducción

El Procedimiento de gestión de informaciones aplica a cualquier persona en la entidad que se encuentre implicada en la información comunicada y tiene como objetivo otorgar transparencia al informante. Sirve además de Estatuto del Órgano Responsable del Sistema.

Quedan fuera del alcance de comunicaciones amparadas por la Política, y, por lo tanto, del proceso descrito en este Procedimiento, las siguientes materias (Materias Excluidas):

- Fraudes en siniestros (a menos que derive de una conducta indebida de un empleado).
- Información e incidentes de ciberseguridad (a menos que derive de una conducta indebida de un empleado).
- Potenciales conductas indebidas detectadas por Legal, Cumplimiento Normativo, Auditoría, Riesgos o Seguridad o Información (Funciones incluidas en el Marco Interno de Investigación) dentro del curso ordinario de sus funciones (por ejemplo, Legal, Cumplimiento Normativo o Auditoría detectan irregularidades como parte de una revisión o auditoría). O bien, Recursos Humanos, como parte de una revisión, auditoría o similar, o un proyecto de RRHH.
- Potenciales conductas indebidas detectadas por Siniestros o Inversiones en el curso ordinario de sus funciones (por ejemplo, a través de una auditoría de siniestros, controles de calidad, revisión de inversiones o similar).
- Quejas de Recursos Humanos o similares, que no revisten la entidad de conductas inapropiadas (por ejemplo, cuando no son ilegales, fraudulentas, acoso, discriminatorias o represivas, o no suponen una violación del Código de Conducta).
- Quejas y reclamaciones relativas a no coberturas del asegurado, efectuadas por el asegurado (por ejemplo, una queja individual relacionada con la adecuación o la demora en el proceso del siniestro, o cuestiones relacionadas de la gestión de siniestros).

Potenciales conductas indebidas cometidas por un proveedor, bróker, agente o tercera parte de las Entidades.

2. Procedimiento de gestión de las Comunicaciones

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.

Los responsables de Personas que hayan tenido conocimiento de un hecho susceptible de ser amparado por la política deben trasladarlo a los miembros del Órgano Responsable del Sistema interno lo antes posible, y a más tarde, en el plazo de 3 días hábiles.

El Órgano Responsable del Sistema competente será responsable de revisar y valorar los hechos comunicados, y de determinar si los hechos se encuentran amparados por la Política, o si es una

materia excluida, así como de asignar la comunicación a la función adecuada o al investigador para su investigación y/o próximas acciones.

3. Gobernanza del Órgano Responsable

El Órgano Responsable del Sistema dispone de un Estatuto que gobierna su organización, operativa y procedimiento. Este Órgano actúa con independencia y autonomía, no pudiendo recibir instrucciones en el desempeño de sus funciones.

Las decisiones del Órgano deben ser anónimas entre las funciones representadas. Si la decisión no puede tomarse de forma anónima, será escalado a nivel regional y, subsidiariamente, a nivel grupo

4. Proceso de Investigación

4.1. Finalidad de las investigaciones internas

Las investigaciones internas se llevan a cabo para determinar la veracidad de las alegaciones sobre conductas ilegales, fraudulentas, no éticas o inapropiadas y, si procede, para identificar el móvil y potenciales brechas en el entorno de control que puedan exponer a las entidades, ya sea a riesgo legal, regulatorio, reputacional, financiero, etc.

Las entidades se comprometen a llevar a cabo las investigaciones objetivamente, en tiempo y forma, exhaustivamente y de forma profesional, de conformidad con la normativa aplicable, y de forma que se analicen los hechos necesarios para evaluar las alegaciones o sospechas de violaciones objeto de investigación.

Cuando se lleve a cabo una investigación, se deberán tener en cuenta estos principios.

4.2. Comunicarse con la persona informante

Se deberán tener en cuenta los principios previstos en la Política.

Incluso cuando la comunicación se efectúe fuera del Canal Ético online, se puede otorgar acceso y llevar a cabo posteriores comunicaciones por este sistema. El Canal Ético permite la comunicación anónima con la persona informante, con evidencia de trazabilidad.

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 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. También será informada de los derechos y obligaciones que le amparan. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Se podrá solicitar más información o evidencias a la persona informante en aras a valorar la admisión a trámite de las comunicaciones cuando el Órgano de Vigilancia y Control lo solicite.

En caso de que se considere que una comunicación es una materia excluida, se deberá informar adecuadamente al informante tras la recepción.

4.3. Gestión de las Comunicaciones

Gestionar las comunicaciones en el sistema es esencial para el adecuado funcionamiento del Canal. Tanto la Evaluación del proceso como la investigación deben documentarse adecuadamente.

4.4. Análisis y conclusión

Una vez finalizada la investigación interna, y una vez se ha recopilado la información necesaria, se debe tomar una decisión sobre lo ocurrido, valorando si la información demuestra el incumplimiento de alguna normativa interna o externa, así como del Código de Conducta de las entidades. El Investigador debe trasladar al Órgano Responsable del Sistema la conclusión de su investigación.

El Órgano Responsable del Sistema deberá reunirse y valorar las pruebas y resultado de la investigación aportados, así como las conclusiones del Investigador, y en base a ello deberá resolver sobre la Comunicación.

5. 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 Procedimientos, incluido el quebranto al deber de confidencialidad.

Cualquier medida deberá ser acorde a la legislación, normativa y políticas aplicables.

6. Protección de Datos Personales

Las disposiciones sobre protección de datos personales se regirán por lo establecido en el apartado “Protección de Datos Personales”.

Anexo II- Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo

La Ley Orgánica 10/2022 de Garantía Integral de la Libertad Sexual obliga a las empresas a habilitar procedimientos específicos para la prevención del acoso sexual en el trabajo y para la recepción denuncias en este ámbito.

Si bien pueden presentarse comunicaciones por esta materia en el Canal Ético, la persona colaboradora puede acudir también al procedimiento detallado en el Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo I aprobado para las entidades.

Anexo III- Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso

Si bien pueden presentarse comunicaciones por esta materia en el Canal Ético, la persona colaboradora puede acudir también al procedimiento detallado en el Protocolo para la prevención y actuación frente a las conductas de acoso (distintas del acoso sexual y por razón de sexo) aprobado para las entidades.