CANAL DE DENUNCIAS

Función de Cumplimiento

20/02/2025

Índice

1. INTRODUCCIÓN 3
2. FINALIDAD 3
3. ALCANCE 3
4. DESCRIPCIÓN 3
4.1. COMUNICACIÓN DE DENUNCIAS 3
4.2. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO 4
4.3. TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS 5
4.4. CONFIDENCIALIDAD E INDEMNIDAD 6
4.5. CUESTIONES VARIAS 6
4.6. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 7
5. RESPONSABILIDADES 7
6. DIFUSIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS 7
7. CONTROL DE CAMBIOS 7
ANEXO I. MODELO DE DENUNCIA 8

1. INTRODUCCIÓN

El presente Canal de Denuncias de AGENAL Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (en adelante "AGENAL" o "la Compañía") está integrado en el sistema interno de información o denuncia de comportamientos, acciones, omisiones o hechos que puedan constituir incumplimientos de una norma legal o de desarrollo pública o cualquier normativa interna de la Compañía que rige su actividad, con consecuencias sobre el mantenimiento de la relación contractual entre AGENAL y el denunciado.

A título de ejemplo, meramente enunciativo, podrán ser objeto de denuncia el incumplimiento de cualquier obligación establecida en la ley o en normas internas como el Código Ético y de Conducta, la Política de Prevención de Delitos, el Protocolo de Actuación ante Situaciones de Acoso o el Protocolo de Uso de Sistemas de Información.

2. FINALIDAD

AGENAL desarrolla su actividad empresarial bajo el principio de legalidad, lo que supone que toda actuación debe desarrollarse bajo el absoluto respeto de la legislación vigente y sus normas internas.

Ello requiere que el desarrollo de su actividad se lleve a cabo con pleno cumplimiento de lo anterior y resulta de especial importancia la colaboración de todos los intervinientes para la detección de conductas irregulares o ilícitas que queden fuera de tal principio de legalidad.

El Canal de Denuncias tiene como objetivo constituir un mecanismo eficaz y confidencial que permita a quienes tengan conocimiento, indicios o sospechas de comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir incumplimientos tanto de las normas internas de la Compañía como de las leyes que rigen la actividad de la Compañía, lo pongan en conocimiento del Comité de Cumplimiento ("el Comité").

3. ALCANCE

Este Canal de Denuncias resulta de aplicación a todas las personas que, en la prestación de sus servicios profesionales o laborales con AGENAL (, empleados, becarios, personas que participan en procesos de selección, colaboradores y proveedores) se encuentren obligadas a velar por el cumplimiento de la legislación vigente, sus normas internas y los valores que informan la cultura corporativa y a denunciar cualquier acto o hecho que vulnera lo establecido en los mismos.

Estas personas quedan además obligadas a prestar su colaboración en el análisis o investigación de los hechos denunciados y a aportar todas las evidencias o indicios, que pudieran conocer e incluso tener a su disposición.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Comunicación de denuncias

Los denunciantes podrán efectuar una comunicación de la denuncia, por cualquiera de los siguientes medios:

- A través de la dirección de correo electrónico: canaldenuncias@almudenaseguros.es
- Comunicación escrita al superior jerárquico.
- Escrito dirigido al Comité de Cumplimiento en el domicilio social.

A estos efectos se incluye como Anexo I modelo de escrito de denuncia. En cualquier caso, los datos mínimos que deben hacerse constar en el escrito son los siguientes:

- Nombre, apellidos y DNI del denunciante (opcional).
- Identificación de los denunciados.
- Indicación del tipo de infracción.
- Descripción pormenorizada de los hechos denunciados.
- Aportación, en su caso, de documentación y cualquier otro tipo de prueba que acredite la denuncia, con referencia expresa a posibles testigos o conocedores de los hechos denunciados.

Los denunciantes no deberán necesariamente identificarse al efectuar la denuncia. Se admitirán las denuncias anónimas en cualquiera de los medios de comunicación previstos. En todo caso se garantizará la máxima confidencialidad. Además, se podrán poner a disposición del denunciante medios para mantener la comunicación con él y, si se considera necesario, solicitarle información adicional.

En el caso de denuncias de acoso por orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales, en el supuesto de que la denuncia no sea presentada directamente por la persona afectada, se deberá incluir su consentimiento expreso e informado.

4.2. Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento estudiará y valorará todas las comunicaciones que reciba, tendrá derecho de acceso a toda la información y documentación para su resolución y sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros.

El Comité de Cumplimiento actuará con total independencia y máximo respeto a la presunción de inocencia y el honor de las personas afectadas.

Las funciones y responsabilidades de este Comité son:

- Recibir todas las denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas en relación con situaciones objeto de denuncia.
- Realizar la investigación de las denuncias que se planteen, practicando cuantas pruebas de carácter documental o entrevistas sean necesarias, y garantizar en todos los casos la estricta confidencialidad del asunto y de las personas implicadas y la igualdad de trato entre éstas.
- Preparar un informe detallado en el que se contenga la correspondiente propuesta de medidas a adoptar.
- Remitir dicho informe al Director General de AGENAL, en el plazo máximo de tres meses desde la recepción de la denuncia, para que se adopten las medidas que se consideren pertinentes, a fin de solventar el problema y determinar, en su caso, las posibles actuaciones disciplinarias.

El Comité de Cumplimiento estará compuesto por la Responsable de Personas y Talento.

En el caso de que cualquier miembro de este Comité se viera involucrado en los hechos denunciados o afectado por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad

manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedará automáticamente invalidado para formar parte en dicho concreto proceso. Si fuera la persona denunciada, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

La gestión del Canal de Denuncias se podrá externalizar a un tercero siempre que se ofrezcan garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones.

4.3. Tramitación de denuncias

4.3.1. Apertura

Toda denuncia será objeto de tratamiento individualizado a través de un procedimiento lo más ágil y eficaz posible, en el que se proteja en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.

El Comité de Cumplimiento acusará recibo de las comunicaciones que reciba en el plazo máximo de siete días naturales e informará de los derechos y obligaciones a las distintas partes intervinientes.

4.3.2. Instrucción

El Comité recabará las pruebas que considere necesarias en cada momento, tales como:

- Testimonios de afectados, implicados, testigos, etc.
- Declaraciones por escrito.
- Informes de los especialistas.
- Cualquier otra evidencia que aporte información útil al proceso.

Las investigaciones que se lleven a cabo con cualquiera de los implicados, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información, tendrán como objetivo conocer las siguientes cuestiones:

- Si existe o ha existido el hecho denunciado, de qué características y la fase en la que se encuentra.
- Sus autores y otras personas intervinientes en mayor o menor grado.
- En qué situaciones se ha materializado el hecho.
- Si el caso se ha puesto en conocimiento de algún superior y qué tipo de respuesta se ha obtenido.
- Posibles personas conocedoras del hecho denunciado y actuación de éstas frente al mismo.
- Personas que pudieran verse afectadas por los mismos o similares hechos.

Las entrevistas se regirán en todo caso por las siguientes normas:

- En el caso de decidir el Comité la celebración de una entrevista conjunta con la persona denunciante y/o afectada y denunciada, ésta sólo tendrá lugar con el permiso expreso de ambos.
- Si cualquier parte solicita una entrevista se le concederá.

4.3.3. Informe

El informe incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Antecedentes del caso
- Resumen de las intervenciones realizadas por el Comité y de las pruebas obtenidas.
- Resumen de los principales hechos.
- Conclusiones y medidas propuestas.

4.3.4. Resolución

Las decisiones se adoptarán por el Director General y por los miembros del Comité de Dirección que en cada caso decida aquel. Estas decisiones son vinculantes para la Compañía y para las personas afectadas.

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 podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

El incumplimiento de los criterios de actuación será sancionado desde el punto de vista disciplinario, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad en las que el infractor pudiera haber incurrido.

Se anotarán en un Libro-Registro las informaciones recibidas y las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando la confidencialidad.

4.4. Confidencialidad e indemnidad

AGENAL garantiza el tratamiento confidencial de las denuncias presentadas a lo largo de todo el procedimiento, con la implantación de las medidas técnicas y organizativas necesarias al efecto, tanto respecto a la información que se reciba como a la identificación de las partes intervinientes. La identidad del denunciante, en caso de conocerse, se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso y, en concreto, no se divulgará al denunciado ni a ningún tercero salvo a las personas intervinientes en el proceso interno o en el procedimiento judicial que pudiera derivarse.

Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán obligación de confidencialidad, y quedarán identificadas en el expediente.

4.5. Cuestiones varias

4.5.1. Prohibición de represalias

Queda expresamente prohibido y será declarado nulo cualquier acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación de denuncia por los medios habilitados para ello, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre hechos denunciados. Estos comportamientos serán susceptibles de sanción disciplinaria.

4.5.2. Denuncias falsas

Si se demuestra que el hecho denunciado no ha existido y se determina mala fe en la denuncia, se adoptarán las medidas disciplinarias procedentes.

4.6. Tratamiento de datos de carácter personal

La tramitación de denuncias a través del presente canal se encuentra sometida a la normativa de protección de datos.

Los datos de carácter personal facilitados al objeto de la denuncia serán tratados con la finalidad de gestionar y tramitar las denuncias formuladas en virtud de obligación legal o por razones de un interés público esencial. En ningún caso se utilizarán para un fin incompatible o distinto al citado.

Los interesados serán informados en el plazo más breve posible del tratamiento de sus datos y podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de conformidad con la normativa de protección de datos. Cuando exista un riesgo importante de que dicha notificación ponga en peligro la capacidad de la Compañía para investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias, la notificación al denunciante podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo. En todo caso, el plazo para informar al denunciado no excederá de tres meses desde que se haya registrado la denuncia, salvo que, a la vista de las circunstancias concretas, la Compañía se encuentre en la obligación legal de observar un plazo superior.

Los datos se conservarán durante el plazo en que se consideren necesarios o pertinentes para la finalidad para la que fueron recabados. En ningún caso, podrán conservarse por un periodo superior a diez (10) años.

5. RESPONSABILIDADES

La imputación de hechos con conocimiento expreso de su falsedad o con "temerario desprecio hacia la verdad", implica para dicho denunciante la incursión en responsabilidades de índole civil o penal, en lo que atañe a la lesión del honor o la intimidad del afectado o de su familia, sin perjuicio de que le puedan ser exigidas por la persona infamada otras responsabilidades (daño profesional, daño moral, etc.), o se puedan incoar acciones de naturaleza disciplinaria o de índole laboral por la propia empresa.

Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, deberá considerarse remitir inmediatamente la información al Ministerio Fiscal.

6. DIFUSIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

El Canal de Denuncias será accesible a través de la página de inicio de la web https://agenal.es/

La Compañía velará por el debido conocimiento del Canal de Denuncias por todas las personas a las que va destinado, mediante formación impartida en materia de cumplimiento y una adecuada difusión del mismo.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Realizado por
V1	20-02-2025	Creación	F. Cumplimiento

ANEXO I. MODELO DE DENUNCIA

Denunciante[i]	*Nombre* *Apellidos*
Denunciado	*Nombre* *Apellidos*
Infracción	☐ Normativa general ☐ Infracción penal ☐ Código de Conducta ☐ Situación de acoso ☐ Recursos corporativos
Descripción de los hechos[ii]	*Descripción de los hechos*
Documentación que se aporta[iii]	*Documentos que se aportan*

[i] Opcional

[ii] Tipos de incumplimiento:

- Incumplimiento de normativa general. Cualquier infracción o contravención respecto a las obligaciones establecidas en cualquier norma vigente que resulte de aplicación.
- Infracciones penales. Cualquier acción u omisión que suponga el incumplimiento del Código Penal o la Política de Prevención de Delitos.
- Incumplimiento del Código de Conducta. Cualquier inobservancia de los principios y normas recogidos en el Código de Conducta de la Compañía.

[iii] Aportación, en su caso, de documentación y cualquier otro tipo de prueba que acredite la denuncia.