

# REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

## REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS DE RIESGOS PENALES DE FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS, S.L.U.

### I. Introducción.

El Canal de Denuncias confidencial de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS (“la Sociedad”) es una herramienta corporativa puesta al servicio de todos los empleados de la empresa para facilitar la formulación segura de cualquier consulta sobre el alcance y la aplicabilidad del Programa de Prevención de Riesgos Penales de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS (en adelante, “el Programa de Prevención”) tal como se define en el presente documento, así como para informar o denunciar situaciones de infracción o riesgo de infracción penal o del Programa de Prevención.

El Canal de Denuncias confidencial se encuadra dentro del Programa de Prevención, y se establece con la finalidad de asegurar la efectividad del mismo, así como del Código de Conducta de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS y del resto de la normativa interna relativa a la supervisión, vigilancia y control destinados a prevenir los riesgos penales de acuerdo con lo previsto en el Código Penal español y demás leyes aplicables a FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS.

Podrán formularse, en definitiva, consultas y denuncias de manera confidencial, pero no anónima, en relación con cualquier conducta constitutiva de posible infracción no sólo penal, sino también civil, mercantil, administrativa, tributaria o de los Códigos Ético, de Conducta y Buenas Prácticas, Código de Prevención del Acoso y Manual para la Prevención de la Corrupción.

Las previsiones del presente Procedimiento regulador del Canal de Denuncias (en adelante, el “Procedimiento”) respetarán, en todo caso, lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

### II. Ámbito de aplicación del Procedimiento:

#### a) Ámbito objetivo:

Las consultas o denuncias tramitadas mediante el Canal de Denuncias versarán sobre posibles infracciones del Programa de Prevención de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS, así como sobre posibles infracciones penales, civiles, mercantiles, administrativas y tributarias imputables a la persona jurídica.

El Programa de Prevención en su sentido más amplio está constituido por los siguientes elementos: el Código Ético, de Conducta y Buenas Prácticas, el Código de Prevención del Acoso, el Manual para la Prevención de la Corrupción, el Manual de cumplimiento Normativo, el Régimen disciplinario de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS, el presente Procedimiento regulador del Canal de Denuncia y el Programa de Prevención de Riesgos Penales propiamente dicho, con especial énfasis en el Mapa de Riesgos Penales de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS.

Asimismo, forman parte del Programa de Prevención las demás normas internas de supervisión y control del Programa de Prevención constituidas por los acuerdos, políticas, códigos y protocolos aprobados por el Órgano de Administración y el Órgano de Cumplimiento Penal en materia de prevención de infracciones penales y del Programa de Prevención.

No serán tramitados mediante el Canal de Denuncias las consultas o incumplimientos relacionados con temas estrictamente laborales o correspondientes a la gestión ordinaria de servicios de atención al cliente o postventa. Dichas consultas e incumplimientos deberán ser comunicados a través de los canales y mediante los procedimientos establecidos a tal efecto.

#### b) Ámbito subjetivo:

El Canal de Denuncias está disponible tanto para los directivos, miembros del órgano de administración, empleados y colaboradores externos de la empresa como para terceros, a todos los cuales se les permite remitir, con total confidencialidad, consultas sobre la normativa de la compañía, así como informar sobre posibles incumplimientos o vulneraciones de la misma, independientemente del país o territorio en el que se produzca la denuncia, el incumplimiento o la comisión de la conducta.

#### **III. Órgano competente.**

El Órgano de Cumplimiento Penal es el responsable del seguimiento, cumplimiento y suficiencia de las medidas propuestas por el presente Reglamento, así como del trámite y resolución de las denuncias que puedan interponer los directivos, miembros del órgano de administración, empleados y colaboradores externos de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS o terceros.

El Órgano de Cumplimiento Penal investigará toda información que reciba a través de los medios establecidos sobre la posible comisión de una actuación ilícita o irregular, siempre que a su juicio presente indicios suficientes de verosimilitud.

#### **IV. Medios de comunicación.**

Cualquier directivo, miembro del órgano de administración, empleado y colaborador externo o tercero que detecte una conducta susceptible de denuncia podrá ponerla en conocimiento de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS por medio del Buzón de Correo electrónico [compliance@aimesconsultores.es](mailto:compliance@aimesconsultores.es)

El Órgano de Cumplimiento Penal podrá modificar la dirección electrónica anteriormente señalada comunicándolo a través de los medios habituales.

La denuncia enviada a través del canal antedicho será recibida por el Órgano de Cumplimiento Penal, por el órgano de administración de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS y por la Asesoría Jurídica externa de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS.

#### **V. Requisitos de las denuncias.**

Independientemente del medio por el que se realice, la denuncia debe contener los siguientes requisitos mínimos:

- Identificación del denunciante: nombre y apellidos del denunciante y datos de contacto (dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto).
- Irregularidad denunciada: descripción de las circunstancias de la irregularidad denunciada, dando respuesta a cuestiones como (i) en qué consiste, (ii) cuando ocurrió, (iii) si existen otras personas que puedan aportar más información, (iv) área de negocio o sociedad afectada, (v) si existe impacto en clientes, y (vi) estimación, si fuese posible, del perjuicio económico ocasionado.
- Aportación de documentos o evidencias, siempre que fuese posible, de los hechos denunciados.
- Identificación de los responsables de la irregularidad, en caso de ser conocidos.

#### **VI. Derechos y deberes del denunciante.**

FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS garantiza la máxima confidencialidad acerca de las denuncias que se reciban y de la identidad de los denunciantes, sin perjuicio de las obligaciones legales al respecto.

En todo caso, será preciso requerir el consentimiento expreso e inequívoco de la persona que haya efectuado la denuncia para la inclusión y tratamiento de sus datos personales en el fichero correspondiente. A tal efecto, se habilitarán los mecanismos necesarios para recabar el

consentimiento, en los términos exigidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Los datos personales facilitados mediante este procedimiento se incorporarán a un fichero de datos de carácter personal cuya titularidad corresponde a FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS, con domicilio social en Salamanca, C/ Toro, nº 48, que tendrá la consideración de fichero de nivel que corresponda en función de la información aportada. Los datos personales que se incorporen al mencionado fichero serán tratados para gestionar eficazmente la tramitación de la denuncia hasta su archivo, resolución o sobreseimiento.

Las personas que efectúen una comunicación a través de los medios dispuestos en este procedimiento deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.

El interesado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación al tratamiento y portabilidad respecto a sus datos personales mediante comunicación escrita dirigida a la sede de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS o a través del correo electrónico anteriormente señalado.

En aras del principio de confidencialidad, el denunciado no podrá acceder a los datos del denunciante ni de cualquier otra persona que pueda ser implicada en la denuncia durante la tramitación del procedimiento. El derecho de acceso del denunciado queda limitado, por tanto, a sus propios datos personales.

FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS no permitirá que se tomen represalias de ningún tipo contra las personas que efectúen las denuncias o comunicaciones que hayan sido remitidas de buena fe. En este sentido, los denunciantes estarán protegidos contra cualquier tipo de extorsión, discriminación o penalización por las denuncias realizadas, sin perjuicio de la adopción de las medidas disciplinarias que FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS considere oportunas ante denuncias falsas o formuladas de mala fe.

En resumen, los **derechos del denunciante** son los siguientes:

- Derecho a la confidencialidad. El Órgano de Cumplimiento Penal no podrá comunicar al denunciado la identidad del denunciante, con las excepciones legalmente previstas o en aquellos supuestos en los que este último lo consienta expresamente cuando, de lo contrario, no fuera posible proseguir con la investigación.
- Derecho a la no represalia, siempre que actúe de buena fe.
- Derecho a ser informado de la resolución o archivo de la denuncia, en su caso.

Asimismo, los **deberes del denunciante** son:

- Actuar de buena fe. Las denuncias de mala fe podrán dar lugar a las medidas disciplinarias y/o sancionadoras que en su caso procedan contra el denunciante.
- Aportar los datos y documentos de los que disponga relacionados con los hechos denunciados.
- Deber de confidencialidad. El denunciante no podrá comunicar a ningún órgano o persona distintos del Órgano de Cumplimiento Penal la identidad del denunciado, con las excepciones legalmente previstas.

La conducta del denunciante que actúe de buena fe y con voluntad de colaboración podrá ser tenida en cuenta por FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS al efecto de calificar o, en su caso, sancionar su participación o relación con los hechos objeto de denuncia.

## **VII. Derechos del denunciado.**

- Derecho a que se le comunique en el tiempo más breve posible que se encuentra inmerso en un proceso de investigación, fruto de una denuncia presentada contra él o su actuación. La citada comunicación tendrá el contenido mínimo siguiente: el órgano encargado de la gestión, los hechos denunciados, los derechos que le asisten y el procedimiento de trámite de la denuncia.

- Derecho de acceso a los datos registrados, excepto la identidad del denunciante y la de otras personas afectadas por el expediente, y derecho de rectificación de los datos personales que sean inexactos o incompletos.
- Derecho a que se le informe de la resolución, sobreseimiento o archivo de la denuncia, en su caso.

Cuando la comunicación al denunciado de que ha sido objeto de una denuncia ponga en peligro la capacidad de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS para investigar o recopilar pruebas de manera eficaz, por el riesgo de destrucción o alteración de pruebas por parte del denunciado, ésta se podrá retrasar hasta un máximo de dos meses.

### **VIII. Recepción y tratamiento de denuncias.**

Recibida la denuncia, el Órgano de Cumplimiento Penal examinará y valorará la admisibilidad de la misma en un plazo de 15 días hábiles desde su recepción, levantando acta de la decisión que haya tomado y con apertura del correspondiente expediente.

Tras la admisión y valoración de la denuncia, el Órgano de Cumplimiento Penal remitirá acuse de recibo al denunciante, informándole de la apertura del expediente.

Si el Órgano de Cumplimiento Penal estima que la denuncia es improcedente o infundada por no vulnerar el Programa de Prevención de Riesgos Penales, se dará por cerrado el expediente y se notificará al denunciante mediante acuerdo motivado.

Si se aprecia mala fe o temeridad en la denuncia interpuesta, se dará traslado al órgano de Administración para que éste adopte las medidas disciplinarias pertinentes.

Si el Órgano de Cumplimiento Penal estima que la denuncia es pertinente, pueden darse los siguientes supuestos:

- Que el contenido de la denuncia verse sobre una materia que no tiene relación alguna con el contenido del Programa de Prevención de Riesgos Penales: el Órgano de Cumplimiento Penal la remitirá al Departamento competente u órgano correspondiente.

- Que la denuncia sea considerada pertinente, pero su contenido sea insuficiente, incompleto o no proporcione el detalle necesario para que se pueda iniciar la instrucción del expediente, se remitirá al denunciante comunicación solicitándole aporte información o documentación adicional en un plazo máximo de 15 días hábiles.

- Que en base a la denuncia se concluye que ha existido un comportamiento contrario al Código de Ético, el Órgano de Cumplimiento Penal dará traslado a Recurso Humanos para que inicie los trámites del sistema disciplinario laboral correspondiente, que podrá concluir con la imposición de una sanción siempre que el órgano instructor lo considerase necesario, de acuerdo con la normativa infringida y la aplicación del régimen laboral aplicable.

- Que del contenido de la denuncia existan indicios de la comisión de un delito: se iniciará la instrucción del expediente, remitiéndose comunicación al denunciante en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la denuncia notificándole la incoación del expediente. En el mismo plazo se le notificará al denunciado la denuncia interpuesta y la incoación del expediente. En ambos casos se les informará de los derechos y obligaciones establecidos por la normativa de protección de datos de carácter personal

### **IX. Instrucción del expediente**

El Órgano de Cumplimiento Penal actuará como instructor, encargado de la tramitación de la fase de instrucción. En dicha fase se dará trámite de audiencia al denunciado, a los afectados y a los terceros que puedan actuar como testigos, la intervención de los cuales tendrá carácter estrictamente confidencial.

En el plazo de seis meses deberá estar resuelto el expediente y se deberá comunicar su resolución al denunciante. En caso extraordinarios, el Órgano de Cumplimiento Penal podrá

solicitar al órgano de administración una prórroga para concluirlo, que podrá ser acordada por un periodo máximo de 3 meses más.

## **X. Resolución del expediente**

Una vez efectuada la instrucción del expediente, el Órgano de Cumplimiento Penal emitirá acuerdo motivado que estimará o desestimará la denuncia interpuesta, justificando, en cualquier caso, la decisión adoptada.

El acuerdo se notificará al denunciante y al denunciado en un plazo de 30 días hábiles.

El acuerdo debe contener:

- Identificación del nº de expediente, del denunciante, del denunciado y del Instructor del Procedimiento
- Análisis de la información y documentación aportada en la denuncia, de la recabada por el Instructor y, en su caso, de la aportada por el denunciado.
- Valoración de las alegaciones efectuadas en el trámite de audiencia.
- Resumen de los hechos denunciados y del resultado de la instrucción
- Decisión adoptada (estimación/desestimación)
- Fundamentos de hecho y de derecho de la decisión adoptada
- Medidas a adoptar
- Asimismo, si se aprecia una debilidad en un control interno de los previstos en el presente Programa, señalará las medidas a adoptar que considere pertinentes para su mejora.

En el supuesto que el acuerdo sea desestimatorio, se procederá al registro y archivo de la denuncia.

En el supuesto que el acuerdo sea estimatorio:

- Si se concluyese que el incumplimiento ha provocado una situación de riesgo penal, una vez evaluada la misma con apoyo de los departamentos que se considere necesario, incluso podrá recurrir a terceros para la realización de peritajes (económicos, informáticos, etc), se propondrán al órgano de administración las medidas que se consideren adecuadas para minimizar el riesgo o prevenirlo en un futuro, si ello fuera posible, así como la posibilidad de formar al personal para que estén prevenidos por los distintos medios disponibles en la organización (formación, circulares, avisos), en coordinación con los departamentos responsables.

- Si del procedimiento de investigación iniciado por el Órgano de Cumplimiento Penal resultaran indicios racionales de la comisión de algún tipo delictivo, se activará el protocolo de detección de delitos. Éste implica que el Órgano, previo informe de Asesoría Jurídica, lo pondrá en conocimiento del Órgano de Administración. Éste, en función de los datos recibidos y del informe jurídico solicitado al efecto, tomará las medidas oportunas en orden a comunicar la infracción a las autoridades correspondientes siempre que, y una vez valorada la información y la salvaguarda de los derechos del personal de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS, existan datos objetivos que avalen la comunicación de la infracción.

Todos los acuerdos estarán debida y suficientemente motivados.

## **IX. Causas de incompatibilidad**

Si la denuncia afectara a algún miembro del Órgano de cumplimiento Penal, la persona afectada no podrá participar en el proceso de investigación y deliberación sobre el hecho denunciado.

Si la denuncia afectase a algún miembro del Órgano de Administración, y tras la investigación existiese indicio de actividad irregular, el Órgano de Cumplimiento Penal lo comunicará al Órgano de Administración especificando que cuando se decida sobre la resolución a tomar, deberá ausentarse la persona o personas afectadas

## **XI. Conservación de la información recibida en el contexto de una denuncia.**

El Órgano de Cumplimiento Penal mantendrá un registro de todas las denuncias y consultas que se reciban, siempre y cuando el denunciante se haya identificado adecuadamente. Dicho registro respetará las exigencias de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

En particular, los datos de carácter personal obtenidos y recabados en el marco de la investigación, serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios y pertinentes. A estos efectos, la cancelación consistirá en el bloqueo de los datos a fin de impedir su tratamiento, con la única excepción de su puesta a disposición de los juzgados y tribunales o de la autoridad administrativa competente y demás usos compatibles con la normativa aplicable, incluido el ejercicio del derecho de defensa de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS, durante los plazos de prescripción correspondientes, finalizados los cuales se procederá a la supresión de los citados datos.

En todo caso, los datos personales relativos a denuncias que resulten ajenas al ámbito de aplicación del Canal de Denuncias o que no estén fundadas y, por lo tanto, no vayan a ser objeto de investigación, serán eliminados.

## **XII. Medidas de mejora del Modelo de Cumplimiento Normativo.**

La información registrada a través del Canal de Denuncias será analizada y valorada, con los límites señalados en el apartado precedente, por el Órgano de Cumplimiento Penal, con el objeto de mejorar las medidas tendentes a prevenir y descubrir los delitos e infracciones del Programa de Prevenciones Penales que pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de FINSA CORREDURIA TECNICA DE SEGUROS