

A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades, reaching towards a clear blue sky. The perspective creates a sense of height and architectural grandeur. A yellow and white striped graphic element is positioned in the upper right quadrant.

**pib Group**  
Iberia

**POLITICA DEL CANAL INTERNO DE  
COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN**

# POLÍTICA DEL CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....	2
2.	SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.....	2
3.	USO .....	3
4.	PRINCIPIOS QUE RIGEN EL CANAL .....	3
5.	TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	5
6.	FUNCIONAMIENTO DEL CANAL INTERNO .....	6

## 1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El presente documento resulta de aplicación, de forma independiente, a toda la plantilla de PIB Group Iberia Correduría de Seguros y Reaseguros S.A.U, en adelante, indistintamente, "PIB Group Iberia" o "la Compañía", lo que a estos efectos incluye, a título enunciativo, pero no limitativo: los/las empleados/as fijos y temporales -a jornada completa o parcial-; trabajadores/as en periodos de formación y el aprendizaje; voluntarios/as; becarios/as; equipo directivo y el resto de colaboradores con relación laboral o mercantil. En adelante, y a los únicos efectos del presente documento, "equipo".

El Consejo de Administración de PIB Group Iberia, dando cumplimiento a sus principios de buena gobernanza y de cumplimiento normativo, habilita un Canal interno de Comunicación de información (en adelante "Canal interno"), a través del cual, cualquier persona física que sea conocedora en un contexto laboral (en adelante "informantes"), pueden comunicar posibles incumplimientos de la normativa. Entre otras actuaciones que pueden ser denunciadas por el equipo (y el resto de las personas que se indican en la presente política).

Dicho Canal interno permite actuar como un elemento disuasorio ante comportamientos ilícitos (carácter preventivo), que pudieran resultar contrarios a la normativa general o sectorial que resultara aplicable, y conocer, en su caso, antes que las autoridades competentes, cualquier irregularidad que se haya cometido para tomar las medidas necesarias para paliar sus efectos (carácter detectivo).

La presente política y el Canal interno tienen como principal finalidad no sólo permitir poner en conocimiento de la correduría las actuaciones irregulares cometidas en el seno de esta, sino también proteger a las personas que tomen la decisión de informar sobre las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, cuando hayan obtenido la información en un contexto laboral o profesional.

Durante la tramitación de las denuncias rigen los principios de confidencialidad de los datos aportados y de las declaraciones realizadas. De este modo, cualquier decisión que se adopte a partir de la recepción de la comunicación, se hará de forma razonada, proporcionada y considerando las circunstancias de los hechos denunciados, con pleno respeto siempre de los derechos y de las debidas garantías tanto para el informante, como para las personas afectadas.

Con la exclusiva finalidad de favorecer la investigación

de los hechos y alcanzar una solución adecuada, recomendamos que, al cumplimentar el formulario habilitado en la página web, se realice una descripción completa del hecho denunciado, identificando a las personas presuntamente afectadas o implicadas (víctimas y denunciado) y aportando todos los datos que puedan resultar necesarios.

Con la implementación de dicho Sistema interno de información, la Compañía da cumplimiento, entre otras normativas, a la nueva 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, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

## 2. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Sistema interno de información es el medio por el que cualquier persona puede contactar e informar de forma, sobre infracciones que vulneren el ordenamiento nacional o europeo, garantizando la protección del informante, de acuerdo el régimen jurídico establecido por la Ley.

Este sistema, junto con el resto de las políticas de la compañía, sirve para evitar, en la medida de lo posible, la comisión de conductas delictivas o no éticas que pudieran desembocar en las anteriores, o cuando ello no sea posible, facilitar su detección y mitigar sus efectos.

Dicho Sistema debe ser utilizado de manera preferente para canalizar la información dentro de la Compañía. No obstante, la informante es libre de elegir el cauce a seguir, por Canales internos o externos.

El mismo está diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, garantizando la confidencialidad de la identidad de la informante y de cualquier tercero que sea mencionado en la comunicación, de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de esta, así como de la protección de datos, impidiendo el acceso a dicha información por parte de personal no autorizado.

Este sistema interno de comunicación de información integra, a su vez, los distintos Canales internos de denuncia de los que dispone la Compañía, como son los establecidos para la comunicación del acoso laboral, acoso LGTBI, para la desconexión digital, para las infracciones cometidas sobre la normativa de distribución de seguros, y del que trata esta política el Canal interno de comunicación, por el cual también se podrán

realizar comunicaciones que comprenden a los otros dos canales, de forma anónima.

El Canal interno garantiza que las comunicaciones presentadas puedan ser tratadas de manera efectiva dentro de la Compañía, asegurando su independencia y diferenciación tanto dentro de la Compañía, como respecto a los Sistemas de información de otras entidades u organismos.

### 3. USO

#### 3.1. ¿QUÉ PUEDO INFORMAR APLICANDO ESTA POLÍTICA?

Esta Política fomenta la notificación de cualquier preocupación que puedan tener los/las informantes en relación con posibles vulneraciones por acción u omisión del Modelo de Gestión de Compliance de PIB Group Iberia, que de conformidad con la amplitud con la que se define en la Directiva (UE) 1937/2019 y la Ley 2/2023 puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea o ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. Esto incluye información sobre infracciones en un sentido amplio: sospechas razonables, infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o que sea probable que se produzcan, entre otras.

#### 3.2. ¿CUÁNDO SE DEBE INFORMAR?

En la Compañía existe la convicción de que la mejor forma de promover las comunicaciones, parte de la generación de un entorno donde los/las informantes se sientan cómodas para compartir cualquier posible incidencia vulneradora del Modelo de Gestión de Compliance. Y, por tanto, promueve el fomento de un entorno en el que se puedan reflejar hechos relacionados con posibles infracciones del mencionado Modelo.

Lo anterior ha de ir en consonancia con un principio que preside todas las relaciones de la Compañía: las Comunicaciones deben hacerse siempre de buena fe, lo que equivale a la implantación de una "cultura de equidad", de conformidad con lo establecido por la Directiva (UE) 1937/2019 y la Ley 2/2023. Esto significa que, en el momento de la Comunicación, las personas informadoras deben de tener motivos razonables para creer que la información que indica es cierta y que contiene posibles infracciones.

### 4. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL CANAL

#### 4.1. DEBER DE COMUNICACIÓN

Todas las personas trabajadoras que tuvieran conocimiento fundado de cualquier conducta que pudiera suponer un acto contrario a la normativa vigente, de carácter grave o muy grave, tiene la obligación de comunicarlo a PIB Group Iberia, a través del presente Canal interno.

#### 4.2. CONFIDENCIALIDAD

La Compañía garantiza la confidencialidad de la identidad de los/las informantes y de cualquier otra persona mencionada en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen durante la gestión y tramitación de esta. Este principio es uno de los pilares básicos del Canal interno, puesto que su funcionamiento depende de poder garantizar a los/las informantes que su identidad es protegida.

No obstante, lo anterior, las personas encargadas de la investigación y de la gestión del Canal interno sí tendrán acceso a esta información. Adicionalmente, en aquellos casos en los que lo solicite la autoridad judicial, el Ministerio Fiscal o la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora, la correduría tendrá la obligación de facilitar a dichos organismos la identidad de los/las informantes, siempre que ello sea posible.

#### 4.3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales de los/las informantes y del afectado con ocasión de la gestión del presente Canal interno se realizará con pleno cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos Personales y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales.

PIB Group Iberia no recabará datos personales que no sean necesarios para los fines del tratamiento (gestionar y resolver las denuncias presentadas). En el supuesto de que esta información se recopilase por accidente, se procederá a su eliminación sin dilación indebida.

#### 4.4. CONFLICTOS DE INTERESES

La presentación de una denuncia que afecte a personas que puedan participar activamente en su investigación supondrá su exclusión durante la tramitación y gestión de la denuncia. De este modo, la persona afectada deberá abstenerse de intervenir en el procedimiento de resolución de las denuncias. Todo ello a efectos de evitar cualquier tipo de conflicto de interés e incompatibilidad, garantizándose de este modo la objetividad e independencia de las actuaciones realizadas.

Se entenderá que existe conflicto de interés en aquellos casos en los que los intereses particulares de las personas afectadas puedan limitar su capacidad de realizar, con la debida objetividad e imparcialidad, la investigación de la denuncia.

En este caso, la persona excluida de la investigación tiene prohibido el acceso a cualquier información sobre la identidad del informante, así como del proceso de investigación.

#### 4.5. DERECHOS DE LXS INFORMANTES

##### 4.5.1. ANONIMATO

PIB Group Iberia garantiza que las denuncias remitidas a través de este canal podrán ser anónimas. No obstante, es posible que haya determinados delitos cuya denuncia anónima dificulte la realización de las actuaciones de investigación de manera adecuada, así como la debida comunicación con los/las informantes (si la correduría desconoce su identidad, no podrá solicitar información adicional en caso de que sea necesario).

##### 4.5.2. PROTECCIÓN DURANTE LA INVESTIGACIÓN

PIB Group Iberia garantiza la protección de todas las personas que realicen una denuncia en el Canal interno de acuerdo con lo dispuesto en la presente política.

##### 4.5.3. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN DURANTE LA TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA

Siempre que sea posible, la correduría acusará recibo de la denuncia y, una vez finalizada la investigación, será informado sobre el resultado de esta, justificando los motivos por los que la entidad ha adoptado las medidas o sanciones respecto al denunciado.

La correduría no solicitará al informante información o

datos personales que no sean estrictamente necesarios para tramitar la denuncia y llevar a cabo las actuaciones de investigación.

En este sentido, la información que faciliten los/las informantes no podrá ser tratada con finalidades distintas a la de llevar a cabo la investigación de los hechos denunciados.

##### 4.5.4. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

Aquellas personas que formulen cualquier clase de denuncia según lo aquí previsto y de buena fe, están protegidas frente a cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por motivo de la denuncia que hayan presentado. La compañía pone de manifiesto que esta prohibición de represalias se cumplirá igualmente incluso en aquellos casos en los que la investigación de los hechos permita concluir que no ha existido incumplimiento de la normativa aplicable por parte de las personas denunciadas, siempre que el informante no haya obrado de mala fe.

Se entiende por actos constitutivos de represalias aquellos que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja con respecto a otras solo por su condición de informantes, incluyéndose también las amenazas o las tentativas de esta contra las personas que presenten una comunicación.

A título enunciativo, considera la Ley que son actos de represalia los siguientes:

- Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral, salvo que la decisión se tomase por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas y ajenas a la presentación de la comunicación.
- Imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo, salvo que la imposición de dichas medidas se efectuase por cuestiones ajenas a la presentación de la comunicación.
- Daños de carácter reputacional, coacciones, acoso u ostracismo.
- Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- Inclusión en listas negras que dificulten o impidan el acceso al empleo.
- Denegación de formación.
- Discriminación o trato desfavorable.

En relación con esta cuestión, no se considera que las personas que faciliten información a través del canal interno ninguna restricción de revelación de

información, ni incurrir en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la información era necesaria para revelar una acción u omisión ilícita.

Los/las informantes que considere que se ha tomado alguna represalia en su contra como consecuencia de, exclusivamente, haber formulado una denuncia, podrá ponerlo en conocimiento del equipo de investigación, que analizará el caso concreto y tomará las medidas adecuadas para prevenirla o, en su defecto, corregirla.

#### 4.5.5. DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA

La persona investigada tiene derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, así como a ser oída en cualquier momento durante la tramitación de la investigación (en aquellos casos en los que sea posible, por cuanto habrá investigaciones que, a efectos de resolver adecuadamente la misma, será recomendable que el afectado no tenga conocimiento de su tramitación). No obstante, esta persona no debe ser informada en ningún caso de la identidad los/las informantes.

Adicionalmente, durante la tramitación del expediente, se debe garantizar el derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente de la persona afectada, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

En este sentido, no se aplicarán medidas disciplinarias o sancionadoras hasta que se compruebe la veracidad de los hechos denunciados y se resuelva la investigación.

Así, si una vez tramitada la investigación se comprueba que los hechos denunciados son ciertos y se ha infringido la normativa vigente, se podrán aplicar las medidas disciplinarias que se considere oportunas.

#### 4.5.6. PERSONA INFORMANTE COMPROMETIDA O PARTICIPANTE EN EL DELITO

Existen eximentes y atenuantes por confesión anterior al descubrimiento del delito (art. 21.4 C.P. y art. 40 Ley 2/2023, de 20 de febrero) y por “disminución de los efectos” (art. 21.5 C.P) de los que puede beneficiarse la persona interesada si denuncia.

#### 4.5.7. COMUNICACIÓN DE INFRACCIONES FALSAS O CON MALA FE

La comunicación, siendo plenamente consciente de ello, de hechos falsos supone una infracción de la buena fe que rige cualquier relación laboral, pudiendo PIB Group Iberia adoptar las medidas disciplinarias o sancionadoras que considere adecuadas en relación con los/las informantes.

De este modo, la prohibición de represalias prevista no impedirá la adopción de las correspondientes medidas disciplinarias o sancionadoras cuando la investigación concluya que la denuncia formulada es falsa y que se ha realizado siendo consciente de ello, habiendo actuado, en consecuencia, con mala fe.

### 5. TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PIB Group Iberia, como empresa obligada a disponer del Sistema interno de información en los términos previstos por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, es la responsable del tratamiento de los datos que derive de la gestión diaria y habitual del Canal interno, atendiendo a la definición de responsable del tratamiento regulada en el art. 4.7 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

La Compañía, de acuerdo con el art. 6 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, gestiona el Sistema interno de información a través de INADE, INSTITUTO ATLÁNTICO DEL SEGURO, S.L. (en adelante, INADE), quien asume las funciones de gestor del mismo, actuando en calidad de encargado de tratamiento de datos personales; así como de instructor de las comunicaciones recibidas, cuando las mismas queden dentro del ámbito de la distribución de seguros.

INADE podrá realizar las comunicaciones que resulten necesarias tanto con los/las informantes como con la persona denunciada, respetando siempre la más estricta confidencialidad. Asimismo, INADE pone a disposición de las personas interesadas la dirección de correo electrónico [canaldedenuncias@inade.org](mailto:canaldedenuncias@inade.org)

Tanto en los Canales de comunicación de información internos como externos, la licitud del tratamiento de datos personales que se realice con las comunicaciones de información recibidas viene determinado por el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento (PIB Group Iberia), de acuerdo al art. 8 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, en relación con el art. 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, así como con el art. 11 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo.

En aquellos casos en que el tratamiento derive de una revelación pública, bajo los supuestos de aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, el tratamiento de los datos se presume amparado en lo dispuesto en los art. 6.1.e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y en el art. 11 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo.

Cuando el tratamiento de categorías especiales de datos personales se realice por razones de un interés público esencial, sobre la base del Derecho de la Unión o de los Estados Miembros, la licitud del tratamiento vendrá determinada por lo establecido en el art. 9.2.g) del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril.

Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación, portabilidad, y oposición, regulados en los art. 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril.

No obstante, en aquellos casos en que se ejerza el derecho de oposición sobre las comunicaciones o revelaciones públicas realizadas, se presumirá que existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales, salvo prueba en contra.

En cualquier caso, el tratamiento de datos personales realizados en el Sistema interno de información estará limitado a las siguientes personas:

- El responsable del Sistema y quien lo gestione directamente;
- El responsable de Recursos Humanos o el órgano competente debidamente designado, en aquellos casos en que resulte necesario adoptar medidas disciplinarias contra algún trabajador;
- El/La responsable de los servicios jurídicos de la Compañía, cuando proceda la adopción de medidas legales en relación con los hechos tratados en la comunicación;
- Los encargados del tratamiento que eventualmente puedan ser designados;
- La persona delegada de protección de datos.

En aquellos supuestos en que resulte necesario adoptar medidas correctoras en la Compañía, o tramitar procedimientos sancionadores o penales, estará permitida la comunicación de los datos contenidos en las comunicaciones, a terceros, siendo lícito su tratamiento por otras personas, que en su caso proceda.

Cuando existan razones objetivas para entender que la denuncia ha sido presentada con mala fe, INADE podrá facilitar por escrito al responsable del Sistema Interno de información, la identidad del informante, a los solos efectos de promover las medidas disciplinarias que resulten de aplicación.

Los Datos Personales obtenidos con ocasión de la denuncia serán cancelados cuando hayan transcurridos 3 meses desde la finalización de la investigación interna iniciada como consecuencia de esta o 6 meses si ha sido necesario ampliar el plazo de investigación), salvo en el caso de denuncias archivadas por infundadas, en que se cancelarán de inmediato.

La cancelación conlleva el bloqueo de los Datos Personales de tal forma que solo podrán mantenerse en custodia separada, durante el plazo de prescripción de las responsabilidades relacionadas con la denuncia, para su puesta a disposición de las autoridades como la Policía, el Ministerio Fiscal o un Órgano Judicial, cuando proceda.

No serán objeto de tratamiento aquellos datos personales que no resulten necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones que hayan sido comunicadas.

## 6. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL INTERNO

### 6.1. CANAL DE COMUNICACIÓN

El Canal interno, permite la presentación de comunicaciones tanto por escrito como verbalmente, o de ambos modos.

Si se hace por escrito, se podrá realizar por los siguientes medios:

- En la página web corporativa de carácter público en la sección RSC – Cumplimiento – Canal interno de comunicación de información través del siguiente enlace: <https://pib.canal-inade.org/home>
- A través de correo postal, a la atención del/ de la *Chief of Legal and Compliance Officer*, en C/Aribau 200, 3ª planta, 08036 Barcelona.
- Mediante correo electrónico dirigido al *Chief of Legal and Compliance Officer*, a través de la siguiente dirección [canaldedenuncias@inade.org](mailto:canaldedenuncias@inade.org)
- A través del buzón físico del Canal interno de comunicaciones que consta en la Compañía.

En caso de realizar la comunicación verbalmente, la misma podrá ser realizada por los siguientes medios:

- A través del sistema de mensajería de voz al teléfono +34 986 485 228

Asimismo, el/la informante también podrá solicitar realizar una reunión presencial, por cualquiera de los medios anteriormente indicados, que deberá tener lugar en un plazo máximo de 7 días.

En los casos en que la comunicación sea realizada verbalmente, se informa a la persona que realiza la comunicación, que la misma será grabada en un formato

seguro, duradero y accesible, o bien será debidamente documentada, a través de una transcripción completa y exacta de la conversación. Los/las informantes podrán, en cualquier caso, comprobar, rectificar y aceptar mediante firma la transcripción de la conversión.

Si alguna persona, distinta de la establecida anteriormente y/o que no sea responsable del tratamiento de las comunicaciones de información indicadas en el presente documento, recibiera por cualquier medio, una comunicación de información sobre un posible incumplimiento, deberá ponerlo en conocimiento de la persona Responsable del Sistema de manera inmediata, a través de los medios anteriormente indicados.

En cualquiera de los casos, los datos del/de la informante serán tratados de acuerdo lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

El Canal interno de comunicación de información, detallado en el presente documento, es el recomendable en la medida de lo posible, para comunicar este tipo de información, pues resulta preferible que la información sobre prácticas irregulares se conozca por la propia organización en un primer momento, para así corregirlas, o reparar lo antes posibles los daños ocasionados.

No obstante, los informantes también tienen a su disposición un Canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (en adelante "A.I.P.I.") ante el que pueden realizar las comunicaciones de manera independiente.

Asimismo, también se podrá informar por el canal externo a las autoridades u órganos autonómicos correspondientes competentes, así como ante las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea.

Toda persona física podrá informar ante la A.I.P.I., o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, de manera directa, o previa comunicación a través del Canal interno de comunicación de informaciones.

En dicho Canal externo se permite asimismo la realización de las comunicaciones por escrito o verbalmente, igual que en los Canales internos de información, detallados en el anterior apartado del documento, dirigidas al contacto que dicho Canal externo detalle en sus procedimientos, y admitiendo, asimismo, la presentación de denuncias anónimas.

El Canal externo de información de comunicaciones y

su funcionamiento se encuentra regulado en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, en el Título tercero, arts. 16 a 24.

## 6.2. REGISTRO DE COMUNICACIONES

Las comunicaciones presentadas a través del Canal interno serán registradas en el Sistema de Gestión de las comunicaciones recibidas, siéndole asignado un código de identificación. Las mismas serán guardadas en una base de datos segura y de acceso restringido al personal autorizado en cada caso en cuestión.

En dicho sistema se hará constar los siguientes datos:

- a) Fecha de recepción.
- b) Código de identificación.
- c) Actuaciones realizadas.
- d) Medidas adoptadas.
- e) Fecha de cierre.

El registro será confidencial, únicamente pudiendo ser facilitado bajo requerimiento de la autoridad judicial en el marco de un procedimiento judicial.

Los datos serán conservados únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la idoneidad de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Asimismo, aquellos datos personales comunicados que no resulten necesarios serán suprimidos, guardando únicamente el registro de la comunicación a efectos de evidencias del correcto funcionamiento del Sistema.

Si los hechos comunicados no son veraces, se procederá a la inmediata supresión también, únicamente guardando copia del registro de la comunicación como evidencia de funcionamiento del Sistema.

No obstante, si dicha falta de veracidad pudiera ser constitutiva de un ilícito penal, se podrá guardar la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

Si transcurridos 3 meses desde la recepción de la comunicación, no se han iniciado actuaciones de investigación, se procederá a la supresión de los datos, excepto que la finalidad de conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Sistema, y siempre de forma anonimizada y sin necesidad de bloqueo de los mismos, de acuerdo el art. 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.



### 6.3. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES POR PARTE DE LA PERSONA INFORMANTE

La persona informante, una vez realizada la comunicación, podrá facilitar la dirección de un domicilio, correo electrónico o lugar seguro, a efectos de recibir notificaciones relacionadas con la comunicación realizada.

Cuando se facilite dicha información, recibirá un acuse de recibo de la comunicación realizada, en un plazo de 7 días naturales siguientes a su recepción, excepto en aquellos casos en que remitir dicho acuse de recibo pueda poner en peligro la confidencialidad de la información.

Asimismo, durante la tramitación de la comunicación, se podrá mantener la comunicación (en los casos en que se conozca su identidad), si se considera que resulta necesario para solicitar información adicional.

### 6.4. INFORMACIÓN NECESARIA

La comunicación realizada deberá incluir el máximo detalle posible sobre la conducta informada, con el objetivo de facilitar la investigación y, en su caso instrucción, del proceso.

En la medida posible, sería necesario incluir:

- Nombre y NIF de la empresa afectada (no siendo necesario cuando la comunicación se presente a través de la página web);
- Cuando no se trate de comunicaciones anónimas, el nombre y un correo electrónico a efectos de notificaciones de la persona que presente la misma;
- La identidad de la persona afectada por la comunicación (nombre y apellidos) y cargo de la misma, cuando sea posible;
- Descripción lo más detallada posible de los hechos, informando de los siguientes datos cuando se disponga de los mismos:
  - Fecha aproximada de ocurrencia,
  - Posibles personas implicadas
  - Área de la actividad que pudiera ser afectada por los hechos y/o terceros/as,
  - Descripción de la conducta u omisión presuntamente irregular,
  - Medios con los que / o por los que se ha realizado la conducta presuntamente ilícita,
- Adjuntar aquellos indicios o pruebas sobre los que se basa la información, aportando todos los elementos probatorios posibles de los que se disponga. En caso de no tenerlos en su

poder, se identificará dónde y cómo se pueden obtener. Si hubiera que practicar prueba para poder acreditar los hechos, la misma se solicitará también.

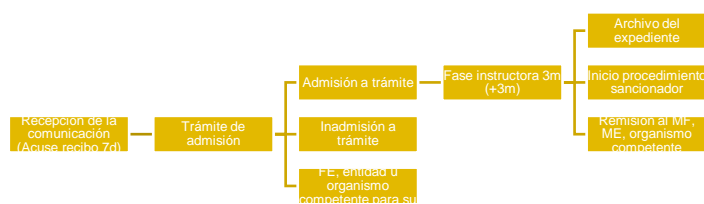
### 6.5. INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

#### 6.5.1. ¿QUIÉN TRAMITA LAS COMUNICACIONES?

La Compañía, de acuerdo con el art. 6 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, gestiona el Sistema interno de información a través de INADE, quién actúa en calidad de encargado del tratamiento de datos personales. INADE podrá realizar las comunicaciones que resulten necesarias tanto con el/la informante como con el denunciado, respetando siempre la más estricta confidencialidad.

Cuando las comunicaciones recibidas se encuentren dentro del ámbito de la normativa de distribución de seguros, la tramitación, instrucción y resolución de la comunicación será gestionada en su totalidad por INADE. En el resto de las situaciones, la comunicación será gestionada por el/la *Chief of Legal and Compliance* de la Compañía, garantizando en cualquiera de las situaciones la total confidencialidad de las informaciones remitidas.

### 6.6. TRAMITACIÓN DE LA COMUNICACIÓN



#### 6.6.1. TRAMITE DE ADMISIÓN

Una vez recibida la comunicación, bien de manera anónima o con reserva de identidad del/de la informante, y de forma escrita o verbal, se procede al **trámite de admisión**, en el que después de un análisis preliminar, se decide si:

- Admitir a trámite la comunicación;
- Inadmitir a trámite la comunicación, siempre de manera motivada, si concurre alguna de las causas tasadas que a tal efecto se prevén (por ejemplo, cuando los hechos denunciados carecieran de la más mínima base de veracidad o

fundamento, sin prueba alguna en base a la cual pudiera, aun indiciariamente, presumirse la realidad de los hechos, o bien no se hubieran aportado, pese a haber sido solicitados, los extremos incluidos en el escrito de subsanación; cuando los hechos no constituyan infracción alguna del ordenamiento jurídico; cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones respecto comunicaciones realizadas con anterioridad, los procedimientos de las cuales ya hayan concluido, excepto que existiesen nuevas circunstancias de hecho o Derecho que justifiquen un seguimiento distinto);

- Comunicar de manera inmediata la información al Ministerio Fiscal si la conducta pudiera ser constitutiva de delito; o a la Fiscalía Europea en aquellos casos en que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea;
- Remisión a otra Autoridad u Organismo que pudiera resultar competente para la tramitación de la comunicación.

### 6.6.2. FASE INSTRUCTORA

En caso de que la comunicación sea admitida a trámite, comienza la fase instructora, llevada a cabo por el/la equipo de INADE designado a tal efecto o por el/la *Chief of Legal and Compliance* de la Compañía, en función de los hechos comunicados. La duración de la instrucción no podrá superar el periodo de 3 meses, a contar desde la recepción de la comunicación o, en caso de no haber sido facilitado el acuse de recepción al informante, a los 3 meses a partir del vencimiento del plazo de 7 días después de haber sido efectuada la comunicación. En aquellos casos de especial complejidad, que motivadamente requieran una ampliación del plazo, el mismo se podrá extender por un periodo máximo de 3 meses adicionales.

El objetivo de esta fase es investigar exhaustivamente los hechos con el fin de emitir un informe vinculante sobre la existencia o no de la conducta comunicada por el Canal interno, así como para proponer medidas de intervención.

Este procedimiento puede incluir entrevistas personales para recabar más información; entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta comunicada; análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de pruebas periciales a profesionales externos o cualesquiera otras que pudiera considerar de interés.

Si se estima oportuno, se podría solicitar asesoramiento externo durante la instrucción del

procedimiento. Esta persona experta externa está obligada a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento o a lo que pudiese tener acceso por formar parte de la comisión de resolución, y estará vinculada a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la comisión de instrucción.

Asimismo, se determinará si existe algún departamento o área, y el grado jerárquico en la estructura organizativa de la empresa, que deba estar informado de la investigación, siempre bajo el respeto de la confidencialidad de los informantes y personas afectadas en grado máximo posible.

La fase de instrucción culminará con la emisión del citado informe, realizado por el/la Responsable de la instrucción, que deberá incluir la siguiente información:

- Identificación de las personas mencionadas en la comunicación.
- Relación nominal de las personas que hayan participado en la investigación y en la elaboración del informe.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias.
- Otras actuaciones: pruebas, resumen de los hechos principales y de las actuaciones realizadas. Cuando se hayan realizado entrevistas a testigos, y con el fin de garantizar la confidencialidad, el resumen de esta actuación no ha de indicar quién hace la manifestación, sino solo si se constata o no la realidad de los hechos investigados.
- Circunstancias agravantes observadas:
  - Si la persona denunciada es reincidente en la comisión de actos.
  - Si hay dos o más personas asediadas.
  - Si se acreditan conductas intimidatorias o de represalias por parte de la persona afectada por la comunicación.
  - Si la persona afectada en la comunicación tiene poder de decisión respecto de la relación laboral de la persona asediada.
  - Si la persona asediada tiene algún tipo de discapacidad.
  - Si el estado físico o psicológico de la persona asediada ha sufrido graves alteraciones, acreditadas por personal médico.
  - Si se hacen presiones o coacciones a la persona asediada, testigos o personas de su entorno laboral o familiar, con la intención de evitar o perjudicar la investigación que se está realizando.
- Conclusiones.
- Medidas correctoras.

## 6.7. RESOLUCIÓN

Una vez emitido el informe, se acordará alguna de las siguientes opciones:

- El archivo del expediente (en estos casos, el informante seguirá estando sujeto al derecho de protección, excepto que se concluya que la información facilitada era falsa o carente de fundamento, los hechos no eran constitutivos de infracción del ordenamiento, existía mala fe en la comunicación realizada, o no se hubiera aportado nueva información sobre infracciones denunciadas en comunicaciones anteriores ya resueltas);
- El inicio del procedimiento sancionador, sin perjuicio de poner los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal o de la Fiscalía Europea si es en ese momento cuando se detecta que pueden ser constitutivos de delito, junto con la adopción de medidas correctoras cuando proceda (de tipo organizativo, como cambio de puesto o de centro de trabajo y, si corresponde, la apertura de un expediente sancionador, haciendo constar la falta y el grado de la sanción);
- La remisión de la información a otra autoridad u organismo competente, si así procede.

También serán adoptadas aquellas medidas preventivas que se consideren necesarias para evitar que la situación se repita, como por ejemplo a través de:

- Evaluación de riesgos en la empresa.

- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a las víctimas.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona afectada.
- En los casos de acoso sexual o por razón de sexo, modificación de las condiciones laborales, previa aceptación de la víctima, que se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje a la persona afectada, para su actualización profesional, si ha estado un periodo prolongado en IT.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización en la materia afectada por la comunicación, a todo el personal de la empresa.

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a 30 días naturales, la persona encargada de tramitar e investigar la comunicación, realizará un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas.

Del resultado de este seguimiento se realizará el oportuno informe que recogerá la propuesta de medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas, en su caso.

Este informe se remitirá a la dirección de la Compañía con el fin de que adopte las medidas necesarias, así como a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiera, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

Nº Versión	Fecha	Editor	Aprobado por:	Descripción del cambio
1.0	12/4/2023	Rafael Manchón	Comité Dirección Hub	Versión inicial
2.0	22/11/2023	Marisa Fernández	Comité Dirección Hub	Externalización servicio. Adaptación.
3.0	20/06/2024	Legal & Compliance	Comité de Dirección Hub	Actualización

[PIBGROUPIBERIA.COM](http://PIBGROUPIBERIA.COM)



**pib Group**  
Iberia