

Política de Protección del Informante sobre infracciones normativas

Identificación de Responsabilidades

Preparación: Responsable del Sistema

Revisión:

Aprobación: Órgano de Administración

Aprobación

Órgano de Administración: 14.05.2024

Histórico de versiones

Versión	Fecha	Resumen de versiones
1.0	18/03/2024	Primera versión

Resumen de revisiones de anexos de la última versión

**Anexo
revisado**

Resumen alteraciones

Índice

1. Objetivo de la Política de Protección del Informante sobre Infracciones normativas	4
2. Marco legislativo	5
3. Conceptos	6
4. Ámbito de aplicación	7
4.1. Ámbito subjetivo ¿Quién puede denunciar?	7
4.2. Ámbito objetivo ¿Qué se puede denunciar?	7
4.3. Exclusiones.....	9
5. Procedimientos específicos relativos a la comunicación y tratamiento de las informaciones..	10
6. Principios Generales del Sistema Interno de Información	10
6.1. Independencia, autonomía y ausencia de conflictos de intereses	10
6.2. Eficacia administrativa.....	11
6.3. Confidencialidad, anonimato y protección de datos.....	11
6.4. Buena fe del informante.....	12
6.5. Deber de comunicación	12
6.6. No represalias	13
7. Obligaciones de Fidelidade respecto del informante y el implicado	14
8. Comunicación y Formación	14
9. Divulgación de la Política	14
10. Revisión y actualización de la política	15

1. Objetivo de la Política de Protección del Informante sobre Infracciones normativas

El Grupo Fidelidade considera relevante la comunicación de irregularidades, lo que permite a todos adecuar su actuación a los principios de ética, responsabilidad, conformidad legal, así como a las reglas y normas internas. En este sentido, el nuevo marco legal, derivado de 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, establece la protección al informante sobre infracciones normativas, y lo hace a través de la transposición de la referida Directiva a derecho nacional por medio de 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. Esta Ley constituye un refuerzo de las medidas ya existentes, en muy distintas materias, en cuanto a conductas inapropiadas, de mitigación de pérdidas económicas y/o reputacionales, de mejora en los procesos y controles internos, fomentado con ello la integridad en el comportamiento, y permitiendo la identificación de oportunidades de mejora del bienestar y el desempeño laboral de los colaboradores.

Se ha de señalar, de manera inevitable e ineludible, que tanto la Directiva de Unión Europea, como la Ley nacional, tiene por fin la “protección de las personas que informen sobre infracciones normativas”. Esta protección nacida del derecho de la Unión ha venido dada porque en múltiples ocasiones los comportamientos cívicos al denunciar comportamientos ilícitos han generado consecuencias perjudiciales/penosas para quienes han denunciado prácticas corruptas u otras infracciones, por lo que resultó indispensable que el ordenamiento jurídico diera protección a la ciudadanía cuando se atreve a “denunciar”, Y esa es la principal finalidad de la Ley, la protección del informante.

Hay que mencionar, igualmente, que la Ley española, como ha sucedido en muy diversas materias a la hora de la transposición de Directivas, es más estricta que la Directiva de la UE. Ello porque la Directiva es una norma de (regula aspectos) mínimos -proteger a los informantes y establecer normas mínimas de los canales de información-, y ambas cuestiones se incorporan a la Ley nacional, si bien con mayores requisitos y exigencias.

Todos los colaboradores del Grupo Fidelidade, y en particular de Fidelidade España, son responsables y vienen obligados a observar y cumplir, siendo por ello su responsabilidad, la presente Política de Protección al Informante sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (la Política), que se refiere a la denuncia de irregularidades a través de canales internos, que se ven completados con canales externos de denuncia, en los términos establecidos en la Ley.

La finalidad de la presente política es establecer los principios para garantizar la implantación de un Sistema Interno de Información, que reúna los requisitos legalmente exigibles. Asimismo, la política proporciona un esquema estructurado de las responsabilidades y funciones que corresponden a cada una de las partes implicadas en el Sistema, así como el procedimiento establecido para la gestión de las denuncias que se reciban en nuestra entidad.

De este modo, si bien los canales internos de denuncia han de ser el cauce preferente, nada impide que el denunciante pueda acudir al canal externo. Este acudir a canales externos es potestativa del denunciante, aunque la norma establece como preferente la comunicación a través de los canales internos.

La presente Política tiene como principales objetivos:

- Establecer la finalidad del Sistema Interno de Información;
- Definir el ámbito material y personal de aplicación; los conceptos y establecer los principios que rigen la comunicación de irregularidades dentro del marco legislativo en vigor.
- Establecimiento del Sistema Interno de Información, identificar los canales de comunicación de infracciones normativas y definir los respectivos procedimientos.
- Establecer las Medidas de Protección del Informante.
- Establecer los mecanismos de formación y Comunicaciones internas relativas a la comunicación de irregularidades, los procedimientos y los canales disponibles.
- Concienciar a todos los colaboradores en relación con sus deberes, Personales y profesionales en esta materia.

La presente Política es aplicable a Fidelidade Companhia de Seguros, S.A. (Portuguesa) Sucursal en España.

2. Marco legislativo

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 el régimen de protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción, transponiendo a derecho nacional 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.

La indicada Directiva, ha sido objeto de trasposición al ordenamiento jurídico español a través de la referida 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. Es el objetivo de la norma la protección de los informantes, así como el establecimiento de las normas mínimas que deben cumplir los canales de información.

Por los motivos indicados, Fidelidade España ha procedido a elaborar una política reguladora de su sistema de comunicación de irregularidades, y a realizar las adaptaciones necesarias en su Canal de Denuncias, como canal interno de información habilitado para la recepción de las comunicaciones.

3. Conceptos

Se entiende por:

1. **Informante:** persona física o jurídica que haya obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional y que las pongan en conocimiento de Fidelidade.
2. **Persona afectada:** persona física a la que se atribuye por el informante la comisión de las infracciones. También se considerarán personas afectadas, las que, sin haber sido objeto de información por el informante, a través de los actos de instrucción del procedimiento se haya tenido conocimiento de la presunta comisión por parte de éstas de las infracciones antes referenciadas.
3. **Terceros:** personas físicas que pueden tener conocimiento de aspectos relacionados con la infracción informada, ya sea como testigo directo o indirecto y que puede aportar información al procedimiento.
4. **Sistema interno de información (SII):** es el cauce de información establecido para informar sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, con las funciones y contenidos recogidos en el artículo 5.2 de dicha norma. Incluye el Canal interno de información y el Sistema de gestión de la información.
5. **Canal interno de información (CII):** El canal específicamente habilitado por Fidelidade España para recibir la información. Las informaciones recibidas por cualquier medio en Fidelidade España, relacionadas con el objeto de este procedimiento, se remitirán al

canal interno de información, que se crea en la Fidelidade España bajo la administración del responsable del Sistema interno de información de Fidelidade España.

6. **Sistema de gestión de la Información:** plataforma tecnológica integrada en el Sistema interno de información, cuya finalidad es la llevanza, registro y conservación de las actuaciones que tengan lugar como consecuencia de la presentación una información a la que sea aplicable la Ley 2/2023.

4. **Ámbito de aplicación**

4.1. **Ámbito subjetivo ¿Quién puede denunciar?**

1. El Sistema Interno de Información está a disposición de todas las personas que trabajen en el sector privado o público y que hayan conocido u obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional, comprendiendo en todo caso:
 - a) las personas que tengan la condición de empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena;
 - b) los autónomos;
 - c) los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de nuestra entidad, incluidos los miembros no ejecutivos;
 - d) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores;
 - e) los informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodo de formación con independencia de que perciban o no una remuneración y de aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

4.2. **Ámbito objetivo ¿Qué se puede denunciar?**

Se podrán comunicar:

a) cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y/o del derecho nacional, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa. Por ejemplo, relacionadas con:

- Contratación pública;
- Servicios, productos y mercados financieros y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- Protección del medio ambiente;
- Protección de los consumidores;
- Protección de la privacidad y datos personales y seguridad de las redes y los sistemas de información;
- Lucha contra el fraude;
- Distorsiones en el funcionamiento del libre mercado interior (p.e: conductas anticompetitivas, infracciones relacionadas con las ayudas otorgadas por los Estados, infracciones de las normas del impuesto sobre sociedades o prácticas de elusión fiscal);

b) acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

c) violaciones o sospechas fundadas de violaciones relevantes de la normativa interna de las entidades y de los principios básicos que transmite el Código Ético.

Algunos ejemplos de conductas infractoras:

- Estafas o sobornos
- Aceptar u ofrecer regalos, beneficios o incentivos prohibidos en la política interna;
- Falsificación de contabilidad o llevanza irregular de estados contables;
- Utilización de forma ilegítima de recursos para fines personales;
- Prácticas restrictivas de la libre competencia (p.e. manipulación de una licitación pública);
- Fraudes;

- Destrucción o eliminación de registros en contra de la normativa interna de Conservación de Registros;
- Conductas que pongan en riesgo la protección de la seguridad de la información (p.e: una gestión de brecha de seguridad que no respeta el protocolo interno específico)
- Conductas que pongan en riesgo el cumplimiento de requerimientos obligatorios de nuestra Política de protección de datos personales;
- Uso en favor personal de información privilegiada obtenida por el rol desempeñado en la Compañía o transmisión de dicha información a terceros;
- Potenciales incumplimientos de la legislación o de las políticas y procedimientos internos sobre Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Acoso y situaciones de discriminación laboral.

En el momento de presentar la comunicación por el informante, no es necesario aportar medios de prueba concluyentes, pero sí tener sospechas razonables de que los hechos que van a comunicarse son veraces e inapropiados.

Tampoco es necesario conocer con certeza el tipo de normativa que pueda estar siendo infringida o vulnerada.

No resulta preceptivo, en ningún caso, y si la comunicación de la irregularidad la realiza un trabajador por cuenta ajena, que este confirme previamente con su mando si una conducta es inapropiada o no. Es más, lo que se busca con la norma es precisamente, y de ahí la defensa del informante, es que el informante deba acudir a consulta a nadie que sea el responsable del Sistema de Protección del Informante.

Ante cualquier duda acerca de si una conducta es inapropiada o no, puede exponer sus dudas utilizando los mismos canales de comunicación que para formular comunicaciones.

4.3. Exclusiones

Están excluidas del ámbito del Sistema de Protección al Informante las quejas o reclamaciones de clientes, incluso las que aleguen alguna infracción normativa, debido a que disponen de un procedimiento diferenciado basado en la normativa de protección del cliente financiero.

Si por error se recibe alguna queja o reclamación de cliente, el Responsable del Sistema

informará al cliente de que debe dirigir su queja o reclamación al Servicio de Defensa del Cliente.

5. Procedimientos específicos relativos a la comunicación y tratamiento de las informaciones

La presentación de comunicaciones por presuntos incumplimientos se podrá llevar a cabo de acuerdo con los trámites definidos en el “Procedimiento de Gestión de informaciones” que forma parte inseparable de la presente Política.

En el Procedimiento se define:

1. El objeto del procedimiento y su ámbito de aplicación.
2. Los tipos de canales de información: interno y externo.
3. El proceso de gestión de comunicaciones a través del Canal Interno de Información.
4. El libro-registro de informaciones
5. El procedimiento disciplinario
6. La protección de datos de carácter personal
7. Las medidas de protección
8. La actualización del procedimiento

6. Principios Generales del Sistema Interno de Información

Los principios generales de actuación del Sistema Interno de Información y que rigen la presente Política, son los siguientes:

6.1. Independencia, autonomía y ausencia de conflictos de intereses

El Responsable del Sistema actuará con total independencia, objetividad e imparcialidad en el examen de las comunicaciones recibidas, evitando cualquier conflicto de intereses y garantizando el respeto de defensa, salvaguardando la integridad y confidencialidad de la información, prohibiendo el acceso no autorizado, el almacenamiento duradero de la información, la protección integral del informante y el respeto a la buena fe.

El Sistema Interno de Información garantizará un entorno de transparencia, integrando los

diferentes canales en un mismo cauce para favorecer la comunicación de posibles irregularidades.

Los procedimientos de recepción, tratamiento, investigación, decisión y conservación de las comunicaciones de las informaciones aseguran que éstas sean procesadas de forma independiente, autónoma e imparcial, excluyendo del proceso de registro, análisis, clasificación, averiguación y decisión a todas las personas en las que se verifique que pudiera existir un conflicto de intereses en el desempeño de sus funciones, con la materia objeto de comunicación.

6.2. Eficacia administrativa

En la implantación del Sistema interno de información y protección del informante, Fidelidade España actuará conforme al **principio de eficacia administrativa**. A tal efecto, se designa un Responsable del Sistema, que permite la resolución de expedientes de forma rápida con garantías de funcionamiento continuado, del examen objetivo y multidisciplinar de la información y con respeto de los plazos legalmente establecidos.

6.3. Confidencialidad, anonimato y protección de datos

Fidelidade España garantizará la confidencialidad de la información y de la identidad del informante, o el anonimato en los casos en los que el informante así lo quiera, no recopilando datos personales cuya pertinencia no resulte necesaria para tratar una información específica.

La identidad de los informantes o de cualquier tercero, es confidencial, en todo momento, siendo únicamente conocida por las personas estrictamente necesarias para el tratamiento de la información. La confidencialidad no impide que el informante anónimo sea contactado a través de la plataforma del Canal Interno de Información para obtener información relevante o aclaración de los hechos.

La obligación de confidencialidad es extensible a quien haya recibido la información aunque no sea responsable o competente para su recepción y tratamiento.

La confidencialidad del informante únicamente no será asegurada en el caso de que sea estrictamente necesario, en términos legales, en el ámbito de cualquier investigación o proceso judicial existente, en los casos en los que los datos personales resulten relevantes para el cumplimiento del deber de comunicación o tratamiento de las situaciones comunicadas o si el denunciante autoriza expresamente su divulgación de su identidad.

Los datos personales que manifiestamente no sean relevantes para la tramitación de la

reclamación no se conservarán y se suprimirán inmediatamente cuando sea posible desagregarlos del resto de la información proporcionada.

La gestión del proceso no perjudica, en ningún caso, el pleno cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y de toda la información relativa al denunciante, al imputado o a terceros incluidos en la denuncia, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y Consejo, de 27 de abril de 2016, sobre la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, Ley Orgánica de ámbito nacional, y demás legislación en materia de protección de datos que pueda ser de aplicación.

Si se recopilaran accidentalmente datos de carácter personal, se procederá a su eliminación sin dilación indebida. Asimismo, se garantizará el ejercicio de los derechos de protección de datos de carácter personal que recoge la normativa de aplicación.

6.4. Buena fe del informante

Principio fundamental es que la comunicación de la información debe ser efectuada siguiendo el principio de buena fe por parte del informante, con una adecuada fundamentación.

No se permite el uso del Sistema Interno de Información bajo motivos ilegítimos, personales o contrarios a la buena fe. Para el supuesto de comunicación de información que se demuestre que es falsa, tendenciosa, o buscando el beneficio propio del informante, y una vez documentada la actividad, los órganos correspondientes de la entidad procederán a aplicar las medidas que correspondan al informante. La entidad, de acuerdo con la información, se compromete a impulsar los procesos disciplinarios, sancionadores y judiciales, según corresponda, hasta la resolución de los mismos

6.5. Deber de comunicación

Las Normas de Conducta y Ética Profesional vigentes en el Grupo Fidelidade, así como otras obligaciones derivadas de distintas normas (p.ej: Blanqueo de capitales y Financiación del Terrorismo, Protección de Datos, Riesgo Penal) establecen que los colaboradores que tengan conocimiento o sospechas fundadas de la práctica de cualquier irregularidad que pueda poner en riesgo el buen nombre del Grupo Fidelidade, independientemente de la existencia de pruebas o documentación de respaldo, incluidos los casos de fraude, corrupción o prácticas lesivas a los intereses e imagen pública de las empresas del Grupo, deberán informar la situación a través de los medios y formas que internamente se definan, garantizando la

respectiva confidencialidad y protección de la identidad, así así como la no represalia contra el autor de la comunicación realizada de buena fe y de forma no anónima.

6.6. No represalias

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto en esta política. Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones 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 particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública. A los efectos de esta política, y a título enunciativo, se consideran represalias las que se adopten en forma de:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- e) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

La persona que viera lesionados sus derechos por causa de su comunicación o revelación una vez transcurrido el plazo de dos años podrá solicitar la protección de la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados. La denegación de la extensión del período de protección deberá estar motivada.

7. Obligaciones de Fidelidade respecto del informante y el implicado

Fidelidade protege en todo momento la confidencialidad tanto respecto de la identidad del informante como respecto de la información obtenida relativa a la irregularidad comunicada. La misma confidencialidad es asimismo aplicada a la identidad de todas aquellas personas que junto con el informante puedan colaborar en la recopilación de información o en el análisis de los hechos.

Igual garantía de confidencialidad tienen la/s persona/s implicadas en el proceso, al no poder ser objeto de sanción hasta que el expediente esté concluido y establecidos los procedimientos correspondientes al amparo de la Ley.

8. Comunicación y Formación

Se mantendrá en todo momento actualizada la información sobre la comunicación de informaciones, desde el punto de vista legal y reglamentario, con los procedimientos internos y la herramienta de soporte.

Se asegurarán los mecanismos suficientes para la formación de todos los colaboradores, de modo que se construya una cultura de responsabilidad y de ética profesional, personal y empresarial.

9. Divulgación de la Política

La Política de Protección al Informante sobre infracciones normativas será publicada y estará disponible permanentemente en la Intranet del Grupo Fidelidade, para conocimiento de todos sus colaboradores, así como en la web de Fidelidade España.

10. Revisión y actualización de la política

La Política de Protección al Informante sobre infracciones normativas será revisada, al menos, anualmente o siempre que se considere adecuado y, en especial, verificando:

- Cualquier alteración o modificación de los distintos aspectos incluidos en el presente documento: ámbito, procedimientos u otros aspectos relevantes.
- Cualquier alteración o modificación de las normas aplicables: legales, reglamentarias o internas.
- Cualquier alteración en la estructura organizacional de Fidelidade España.

El Responsable del Sistema es el responsable de la revisión y actualización de la presente Política.