



**POLÍTICA DE FUNCIONAMIENTO**

**CANAL DE DENUNCIAS**

**Versión: 1.00**

# Hoja de control

<b>DOCUMENTO</b>	
Título	POLÍTICA DE CANAL DE DENUNCIAS DE HELLO INSURANCE GROUP COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
Código	CET
Fecha	28 de Abril de 2023
Versión	1.00

<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>		
Versión	Fecha	Motivo del cambio
1.00	04-2023	Redacción

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>3. GESTIÓN DEL CANAL</b>	<b>5</b>
<b>4. HECHOS DENUNCIABLES</b>	<b>5</b>
<b>5. HECHOS NO DENUNCIABLES</b>	<b>6</b>
<b>6. MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS</b>	<b>7</b>
<b>8. PRINCIPIOS RECTORES DEL CANAL ÉTICO</b>	<b>7</b>
<b>9. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE UNA DENUNCIA PRESENTADA A TRAVÉS DEL CANAL</b>	<b>8</b>
9.1. FASE DE COMUNICACIÓN	8
9.2. FASE DE ANÁLISIS	9
9.2.1. Recepción y Admisión de las comunicaciones	9
9.2.2. Apertura del expediente	10
9.3. FASE DE INVESTIGACIÓN	10
9.3.1. Investigación interna de la Comunicación	10
9.3.2. Información y trámite de audiencia	11
9.4. IV. FASE DE RESOLUCIÓN	11
9.4.1. Conclusiones y propuesta de resolución de la investigación	11
9.4.2. Resolución de la investigación	11
9.4.3. Conservación, custodia y archivo de la información	12
<b>10. EVALUACIÓN</b>	<b>12</b>
<b>11. PLAZOS</b>	<b>13</b>
<b>12. PROCESO DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA</b>	<b>14</b>
<b>13. FORMACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD</b>	<b>14</b>
<b>14. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>14</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

Un Canal de Denuncias es una herramienta cuyo objeto es ser una vía de comunicación a través de la cual empleados, colaboradores, proveedores, etc. podrán enviar comunicaciones o denuncias sobre riesgos o sospechas de conductas irregulares e incumplimientos normativos. De este modo, el órgano responsable las investigará y, en su caso, adoptará las medidas preventivas, correctivas o sancionadoras oportunas.

Por ello, para mejorar la comunicación y gestión de Hello Insurance Group Compañía De Seguros S.A., en adelante, Hello Auto, así como facilitar y alentar la denuncia de irregularidades, hemos creado el Canal de Denuncias, puesto al servicio de todas las personas trabajadoras en Hello Auto, y terceros relacionados con la empresa, a través del cual es posible denunciar cualquier negligencia profesional y conducta ilícita y/o irregular o contraria a la ética, que se produzca en el seno de la organización.

El objetivo principal que se persigue es fomentar una cultura de transparencia, confianza, integridad y rendición de cuentas. En definitiva, la realización de la actividad de Hello Auto en un entorno ético y de respeto a la normativa externa e interna.

Son también objetivos de esta política:

- Proteger jurídicamente a aquellas personas que se prestan a comunicar los incumplimientos, y que como consecuencia de ello pudieran ser represaliadas de muy diversas formas, como por ejemplo el despido, el cambio de puesto de trabajo, la pérdida de contrato en caso de ser un proveedor, etc.
- Fomentar el uso y la cultura de información de esta herramienta de comunicación.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Podrán hacer uso de esta herramienta las siguientes personas:

- Personal de Hello Auto.
- Personal externo como consultores, proveedores, freelancers, becarios, etc.
- Personas jurídicas con las que la organización ha establecido o planea establecer alguna relación de negocios, incluidos clientes, consumidores, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios, inversores, socios de empresas conjuntas, socios de consorcios, proveedores de subcontratación, alianzas empresariales, etc.
- Representantes sindicales
- Cualquier otra persona que haya desempeñado o vaya a desempeñar cualquiera de los cargos establecidos en este apartado.

### 3. GESTIÓN DEL CANAL

Se establece un Canal para comunicar las denuncias internas de la empresa o revelar las informaciones correspondientes a conductas irregulares que pudieran producirse en el seno de la Organización. Dicho canal se encuentra disponible en el link: <https://lexcanal.com/es/>

El Canal será accesible, visible y seguro, proporcionando así confianza a la persona que quisiera hacer uso del mismo para revelar alguna conducta irregular.

Anualmente, se elaborará un informe que resumirá la actividad del Canal en el ejercicio. La información contenida en este informe no contendrá información sobre la identidad de las partes que hayan intervenido en las denuncias o revelaciones de irregularidades.

Una vez se reciben las denuncias, se evaluarán teniendo en cuenta determinados aspectos o factores que contribuyan a determinar la gravedad del asunto denunciado o revelado.

En base a ello, se propondrá el tratamiento para llevar a cabo la investigación de los hechos denunciados, que respetará en todo momento la imparcialidad con todas las partes implicadas, tales como la unidad de negocio o departamento, el denunciante y el denunciado. En esta fase se contará con los recursos adecuados, incluyéndose a tal efecto, expertos en la materia de la que se tratase.

La gestión finalizará, ya se haya detectado o no alguna irregularidad, como cualquier investigación, es decir, con una conclusión que podrá establecer o no la necesidad de adoptar alguna acción que dé respuesta a la denuncia.

### 4. HECHOS DENUNCIABLES

Las irregularidades que serían susceptibles de ser comunicadas, reveladas o denunciadas en este canal, a título enunciativo, pero no exhaustivo, serían las siguientes:

- **Acoso:** Toda acción de insistencia a una persona para algo que resulte molesto o dañino para esta persona. Incluye el acoso en todas sus modalidades.
- **Fraude y corrupción:** Toda acción que suponga cualquier tipo de corrupción, soborno o fraude. (Ej.: entregar o recibir regalos, obsequios y atenciones cuando ello pueda afectar a la objetividad o influir en una relación comercial, profesional o administrativa).
- **Práctica contraria al Código de Ética y de Conducta:** Cualquier comportamiento que esté en contra de los compromisos desarrollados en el Código de Ética y de Conducta, entendiendo toda acción que sea contraria a la honestidad, responsabilidad, transparencia y compromiso, sin ser influidos indebidamente ni por sus propios intereses personales ni por terceros.
- **Conducta relacionada con el Blanqueo de Capitales:** Toda aquella acción susceptible de estar relacionada con el blanqueo de capitales o que incumpla con la normativa de esta materia.
- **Riesgos de Seguridad y Salud:** Toda actitud negligente de un compañero, superior jerárquico o de la propia empresa, que pueda poner en riesgo a cualquier persona, sea empleado propio, o de un tercero no relacionado.
- **Malas prácticas:** Toda aquella situación indeseada como ofrecer regalos a terceros para obtener negocio, incumplir cualquier tipo de normativa legal o interna, etc.

- **Respeto e Igualdad de oportunidades:** Toda acción que suponga cualquier tipo de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social.
- **Otros:** Cualquier otra incidencia que potencialmente pueda poner en peligro la reputación o cualquier activo o persona de Hello Auto y que no esté recogida en los anteriores tipos.

Conviene tener en cuenta que, las irregularidades o el daño resultante de las mismas pueden haber ocurrido en un momento anterior, estar sucediendo en la actualidad o ir a pasar en el futuro.

## 5. HECHOS NO DENUNCIABLES

Se consideran hechos no denunciados todos aquellos que no se encuentran recogidos en los hechos denunciados, como por ejemplo reclamaciones sobre facturas, incidencias referidas al acceso a algún producto u otras cuestiones que no supongan una conducta irregular o ilícita como las descritas en el apartado anterior.

Para estos casos se deberá contactar con el servicio de Atención al Cliente de Hello Auto, a través del correo electrónico: [comercial@helloauto.com](mailto:comercial@helloauto.com).

## 6. MEDIO DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con la normativa aplicable, una denuncia interna es una comunicación verbal o por escrito de información sobre infracciones dentro de una entidad jurídica de los sectores privado o público. En este caso, para garantizar la confidencialidad y seguridad de las denuncias, la gestión se realizará de forma escrita, en concreto a través de la página web, de la Intranet de la empresa (Petronet), o accediendo mediante el siguiente link: <https://lexcanal.com/es/>

Igualmente, podrán utilizarse otros medios de comunicación para revelar el conocimiento de conductas irregulares en la Organización, medios tales como teléfono, traslado verbal a Responsable de Área o Departamento, comunicación a Recursos Humanos, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación.

## 7. REQUISITOS DE LAS DENUNCIAS

La denuncia deberá contener los siguientes requisitos mínimos:

- A. En caso de que no sea anónima deberá incluir nombre y apellidos del denunciante y datos de contacto (correo electrónico y/o teléfono).
- B. Identificación del responsable de la irregularidad: nombre y apellidos del denunciado, puesto que ocupa en la empresa, si hay varios departamentos o personas implicadas, etc.

- C. Conducta o irregularidad denunciada: descripción de las circunstancias de la irregularidad denunciada, dando respuesta a cuestiones como; en qué consiste, cuando ocurrió, etc.

En caso de que fuera posible se deberán adjuntar documentos o evidencias de los hechos denunciados, especialmente si la denuncia es anónima.

## 8. PRINCIPIOS RECTORES DEL CANAL ÉTICO

Los principios rectores del Canal Ético de Hello Auto son los siguientes:

- **Principio de buena fe:** las personas que informan deben actuar de buena fe y no hacer acusaciones falsas a través de este medio. La buena fe consiste en dar información sin malicia, sin considerar el beneficio personal y considerando la información veraz de forma razonable y con los medios de que dispone. El personal que deliberadamente hace declaraciones falsas, engañosas o de mala fe, puede ser objeto de acciones disciplinarias de acuerdo con la legislación vigente.
- **Prohibición de represalias a la persona que informa:** Hello Auto establece formalmente que no tolera represalias de ningún tipo cometidas sobre las personas que hacen uso de los procedimientos establecidos para comunicar conductas irregulares.
- **Principio de confidencialidad:** se adoptan medidas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a todas las personas afectadas por la información suministrada en las comunicaciones del Canal Ético. En especial, en el caso de denuncias no anónimas la identidad de la persona que informa se debe mantener confidencial en todas las etapas del proceso de investigación y resolución de la denuncia, por lo que no se debe divulgar a terceros ni, por tanto, a la persona denunciada. Sin perjuicio de lo anterior, los datos de la persona que informa y del resto de intervinientes pueden ser objeto de comunicación a los juzgados o tribunales, al Ministerio Fiscal, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al resto de autoridades competentes cuando resulte necesario para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan como consecuencia de las investigaciones llevadas a cabo con motivo de las comunicaciones formuladas.
- **Principio de presunción de inocencia y de defensa:** Hello Auto pone la mayor atención en velar por estos derechos, garantizando en todo momento los derechos de las personas denunciadas a defenderse de cualquier acusación que se dirigieran contra ella con las máximas garantías.

## **9. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN E INVESTIGACIÓN DE UNA DENUNCIA PRESENTADA A TRAVÉS DEL CANAL**

### **9.1. FASE DE COMUNICACIÓN**

Se puede acceder al Canal Ético de Hello Automediante el correo electrónico [denuncias@helloauto.com](mailto:denuncias@helloauto.com), en el enlace habilitado en la web [www.helloauto.com](http://www.helloauto.com), o a través de la Intranet de la empresa (Petronet).

Una vez comunicada la denuncia o incumplimiento, será gestionada de forma unipersonal por el responsable del Canal nombrado por la empresa.

En el contenido de la denuncia, se deberán describir de manera concreta y precisa los hechos denunciados, el área o departamento afectados y la fecha o período de comisión y los posibles sujetos responsables. Asimismo, el denunciante podrá acompañar las evidencias de que disponga.

Se admitirán las denuncias anónimas, en ese caso el denunciante no deberá cumplimentar su nombre y DNI ni sus datos de contacto.

No obstante lo anterior, todas las solicitudes o comunicaciones se tratarán de forma confidencial.

Están prohibidas las comunicaciones cuando el informante no actúa de buena fe.

Son comunicaciones de buena fe:

- Las que se realizan conforme a lo dispuesto en este Procedimiento, las que están basadas en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse un comportamiento irregular, contrario al Código de Conducta o a cualquier otra normativa interna o externa de Hello Auto
- Aquellas en las que, aunque no pueda aportarse en el momento de la comunicación documento o cualquier otro material que soporte los indicios de la comunicación, son realizadas conforme a lo dispuesto en este Procedimiento y se realizan sin manifiesto desprecio a la verdad, sin ánimo de venganza, de causar un perjuicio laboral o profesional o de lesionar el honor de cualquier empleado, asociado o tercero, entre otros.

El informante de mala fe podrá ser objeto de sanción disciplinaria, con independencia de las responsabilidades penales y civiles que pudieran derivarse de estas actuaciones.

### **9.2. FASE DE ANÁLISIS**

#### **9.2.1. Recepción y Admisión de las comunicaciones**

Dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción y registro de la denuncia, se procederá a acusar recibo de la misma, informando al denunciante a través de la dirección facilitada por él como dato de contacto. En caso de que la denuncia fuera anónima, el seguimiento se hará a través del link generado a tal efecto.



A continuación, se establece un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción de la denuncia para su análisis con objeto de determinar si es admitida para su tramitación y gestión, en cuyo caso se abrirá el oportuno expediente.

Son causas de inadmisión de la denuncia las siguientes:

- Cuando el contenido de la denuncia no conlleve un incumplimiento de los principios y valores definidos en el Código Ético.
- Hechos manifiestamente infundados y sin acreditación alguna.
- Inexistencia de indicios razonables para soportar la misma
- Descripción de los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta. Previo a la inadmisión de una denuncia por esta causa, el responsable del canal comunicará al denunciante las deficiencias de su denuncia y le otorgará un plazo de 5 días hábiles a fin de que aclare, precise o concrete debidamente los hechos a que se refiera. De no subsanarse tales deficiencias en el citado plazo, se procederá a la inadmisión de dicha denuncia.

En todo supuesto de inadmisión, se informará al denunciante por escrito y en la dirección de contacto por él facilitada de la decisión de inadmisión motivada. Igualmente se cambiará el estado a “comunicación” y se permitirá o bien que el denunciante acepte o no conteste a la no admisión y entonces se archive la denuncia; o bien que el denunciante no acepte y presente alegaciones a través del canal.

A modo de facilitar el análisis de las denuncias recibidas, se establecen los siguientes aspectos a tener en cuenta para considerar la importancia de las mismas:

- Número de personas o Departamentos afectados
- Cuantía asociada a la denuncia
- Impacto para la continuidad del negocio
- Daño a la imagen y reputación de la Organización
- Incumplimiento de la legislación
- Posible responsabilidad penal derivada del hecho denunciado

### **9.2.2. Apertura del expediente**

Si tras el análisis de los hechos contenidos en la Comunicación, el responsable del Canal considera que concurren indicios razonables de la existencia de incumplimientos, acordará la apertura de expediente y el inicio de la correspondiente investigación interna.

Es conveniente valorar en este momento, si de forma paralela, se han de adoptar medidas adicionales urgentes para no poner en riesgo el desarrollo de la investigación, o bien para proteger al Interesado.

Se cambia el estado a “Investigación”.

### **9.3. FASE DE INVESTIGACIÓN**

#### **9.3.1. Investigación interna de la Comunicación**

En esta fase el responsable del Canal o los terceros específicamente designados para colaborar en la investigación, podrán recabar la información y documentación que consideren oportunas con el objetivo de determinar la certeza o verosimilitud de los hechos o indicios comunicados.

Se establece un plazo máximo para la realización de la investigación de tres meses desde la admisión de la denuncia. Dicho plazo podrá ser prorrogado por otro de igual duración en aquellos casos en los que los hechos investigados sean complejos, o se exija de especiales conocimientos técnicos, contables o informáticos, así como en los casos de acumulación de denuncias.

El responsable del Canal o los terceros específicamente designados, realizará un informe sobre el contenido de la denuncia en el que se recogerán las siguientes conclusiones:

- Infracciones detectadas
- Posibles responsables
- Riesgos definidos
- Controles establecidos
- Cuantificación de pérdida
- Planes de acción
- Alegaciones del denunciado, a quien se le otorgará un plazo razonable y suficiente, y no inferior a 10 días hábiles, a fin de que pueda hacer alegaciones y aportar las evidencias que entienda oportunas.

El informe del instructor deberá ir referenciado a las pruebas o evidencias que en su caso existan o a la ausencia de ellas, y será remitido al Consejo de Administración de la sociedad.

#### **9.3.2. Información y trámite de audiencia**

Las personas que hayan sido identificadas como presuntamente irregulares en la denuncia deben ser informadas, siempre que el procedimiento lo permita y no obstaculice la correcta investigación de los hechos comunicados.

Mediante este trámite de audiencia se garantizará el derecho del Interesado y del Denunciado a plantear por escrito los argumentos, alegaciones y pruebas.

### **9.4. FASE DE RESOLUCIÓN**

#### **9.4.1. Conclusiones y propuesta de resolución de la investigación**

Con base en las conclusiones alcanzadas durante la investigación interna habrá que elaborar un informe y proponer la resolución del expediente con el siguiente contenido mínimo:

- Breve descripción de la investigación
- Hechos probados por la investigación
- Conclusiones, que podrán comprender, según el caso:

- la declaración de la existencia del incumplimiento, en cuyo caso, la propuesta de medidas a adoptar, o
- el archivo del caso, en el supuesto de que se concluya que no ha existido incumplimiento alguno.
- Garantías adicionales, tales como indicar a qué personas o responsables de Departamento se propone comunicar el contenido de la resolución.

#### **9.4.2. Resolución de la investigación**

Corresponderá al Consejo de Administración y se comunicará a los interesados afectados y aquellas personas o responsables de Departamentos que deban ejecutar la resolución.

El responsable del Canal, o los terceros específicamente designados, realizarán el informe de las conclusiones de la investigación, informando los miembros de la empresa relacionados con la denuncia (director correspondiente del área afectada, departamento de RRHH, etc.), con el objeto de iniciar la implementación de las acciones correspondientes a raíz de las conclusiones del estudio realizado.

En caso de que no hubiera indicios de delito se registrarán los argumentos que avalan dicha resolución y se cambiará el estado a “Resolución de la denuncia” y se informará al denunciante, que podrá presentar alegaciones en el canal de comunicación. En caso de no hacerlo o no contestar se cambiará el estado a “Archivo” y con ello finaliza el proceso.

En caso de que haya indicios de delito, el responsable del Canal o los terceros específicamente designados para la investigación podrán, a su criterio, obviar informar al director correspondiente, elevando dicho informe al Consejo de Administración.

En caso de que fuese necesario, se podrán realizar las denuncias conforme a la jurisdicción aplicable en función de la materia de que se trate.

Se comunicará por escrito mediante un correo electrónico el resultado de la investigación a la persona que haya presentado la denuncia, así como al denunciado.

#### **9.4.3. Conservación, custodia y archivo de la información**

El Responsable del Canal debe mantener un registro actualizado de todas las comunicaciones recibidas, así como, en su caso, de las investigaciones internas llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, durante los plazos que, de acuerdo con la normativa aplicable, se encuentren legalmente permitidos en cada caso.

Para ello conviene mantener actualizado en todo momento una información mínima sobre cada comunicación investigada que contenga estos datos:

- Fecha de recepción de la denuncia.
- Medio a través del cual se ha recibido la denuncia.
- Datos del Denunciado y del Interesado.
- Resumen de la naturaleza de la denuncia y de los hechos sobre los que se aprecie un incumplimiento.

- Fechas de información al Denunciado y al Interesado.
- Documentación utilizada en la investigación de la denuncia.
- Estado de la investigación.

Los datos de carácter personal obtenidos en el marco de la investigación interna serán suprimidos cuando dejen de ser necesarios y pertinentes y, en todo caso, en el plazo máximo de tres 3 meses desde que se registre la denuncia, salvo que la investigación siga en curso.

Por lo que respecta a los datos personales relativos a denuncias que no entren dentro del ámbito del Canal, no sean necesarios para el desarrollo de la investigación y/o no sean objeto de investigación, se suprimirán sin demora, con excepción de su puesta a disposición de las Administraciones Públicas u Órganos Jurisdiccionales, en caso de que pudieran ser necesarios para la atención de posibles responsabilidades durante los periodos de prescripción correspondientes. Tras ello, se procederá a la supresión física de los datos.

## 10. EVALUACIÓN

Una vez archivada una denuncia se evaluará la eficacia de las acciones aplicadas: consultar con el denunciante, realizar análisis, auditorías, etc.

Finalmente, se elaborará, con periodicidad anual, en el primer trimestre, un informe para el Consejo de Administración con los datos registrados del ejercicio (enero - diciembre): número de denuncias, su contenido, acciones realizadas, tiempos de resolución. En este informe se omitirá la identidad del denunciante, denunciado, así como de los intervinientes en el procedimiento de cada expediente. Se considerará cómo se puede utilizar para el aprendizaje organizacional: mejoras en controles, políticas, procedimientos, etc.

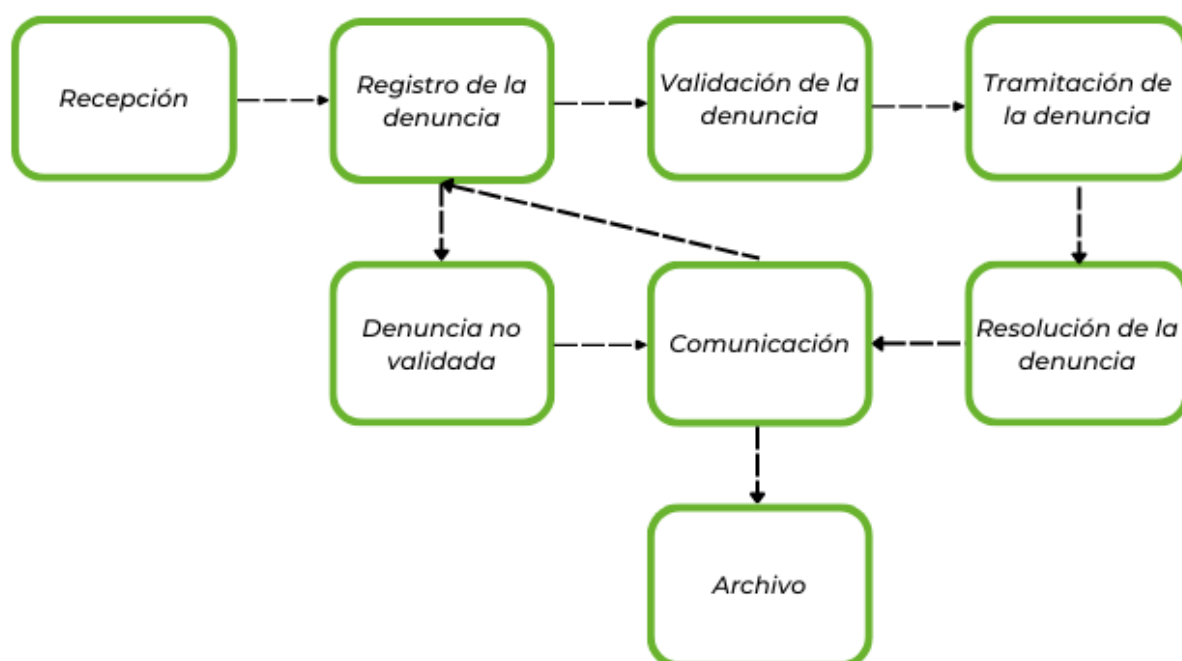
## 11. PLAZOS

FASE DE COMUNICACIÓN	
Acuse de recibo	7 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
FASE DE ANÁLISIS	
Admisión de la denuncia	7 días hábiles desde la comunicación de la denuncia
Comunicación al denunciante	7 días hábiles desde la decisión de admisión
Subsanación de deficiencias en la denuncia	7 días hábiles desde la comunicación de dichas deficiencias
Comunicación al denunciado	3 meses desde la admisión de la denuncia
FASE DE INVESTIGACIÓN	
Informe de la investigación	3 meses desde la admisión de la denuncia (posible prolongación en caso de mayor complejidad)
Comunicación al denunciado	10 días hábiles desde la comunicación del resultado de la investigación

FASE DE RESOLUCIÓN	
Resolución del expediente	1 mes desde la finalización de la investigación
Eliminación de datos personales obtenidos en la investigación	3 meses desde que se registre la denuncia

Los plazos indicados pueden sufrir alteraciones en función de cómo evolucionen los acontecimientos y la investigación. En caso de que existiera alguna demora por causa justificada, se comunicará al denunciante con el fin de llevar a cabo una actualización de los plazos.

## 12. PROCESO DE GESTIÓN DE LA DENUNCIA



## 13. FORMACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD

De conformidad con lo establecido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la organización tiene publicada en su página de inicio de la web, en sección separada y fácilmente identificable un acceso directo al Canal de Denuncias, en su página [www.helloauto.com](http://www.helloauto.com)

La presente Política será publicada en la web y puesta a disposición de todos los empleados.

La organización realizará formación y difusión de la presente Política y del procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información, con el objetivo de darlo a conocer y fomentar el uso del mismo.

#### **14. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DEL DOCUMENTO**

La presente Política es aprobada por el Consejo de Administración y entrará en vigor en el momento de su publicación en la web, siendo revisada anualmente o cuando se modifiquen las circunstancias que obliguen a ello.