

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	2
II. DEFINICIONES	2
III. DERECHOS Y GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE	2
IV. DERECHOS Y GARANTÍAS DEL DENUNCIADO	3
V. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN	3
VI. NORMAS DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	4
ANEXO I	8
Formulario modelo a rellenar por el denunciante	8
ANEXO II	10
Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia	10

I. INTRODUCCIÓN

El presente reglamento de procedimiento se dicta en cumplimiento de lo establecido en el artículo 199 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Quedan excluidos del ámbito objetivo de este reglamento la denuncia de cualquier infracción que sea ajena, por razón de la materia, a la normativa aplicable a la distribución de seguros, así como la relativa a los departamentos y servicios de atención al cliente, regulados por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

II. DEFINICIONES

A efectos de este Reglamento, se entenderá por:

Órgano de administración: El órgano de gobierno de la sociedad o de dirección del distribuidor, con la atribución de adoptar las medidas correctivas y sancionadoras que procedan.

Responsable del canal de denuncias e instructor del expediente: La persona encargada del canal de denuncias que llevará a cabo las labores de investigación de la veracidad de los hechos denunciados.

III. DERECHOS Y GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE

La puesta en conocimiento del Responsable del canal de denuncias de cualquier infracción cometida en la entidad constituye un derecho de los empleados de la empresa, que confiere al denunciante las garantías de confidencialidad de su identidad y de los hechos denunciados, así como su plena protección frente a represalias, discriminaciones y cualquier otro tipo de trato injusto que eventualmente pudiera perpetrarse por el denunciado o por terceros ajenos a los hechos objetos de investigación.

La comisión de cualquier actuación encaminada a cercenar el legítimo derecho del denunciante será objeto de la apertura de un procedimiento sancionador por falta laboral grave o muy grave, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Trabajo de Ámbito Estatal del Sector de la Mediación de Seguros Privados o, en su defecto, de la normativa laboral general.

El denunciante tendrá derecho a que le sea notificado el archivo de la denuncia o la resolución que se dicte, que en todo caso deberá recoger motivadamente las razones de la decisión adoptada.

IV. DERECHOS Y GARANTÍAS DEL DENUNCIADO

La presunción de inocencia constituye un derecho básico del denunciado, al que amparará la garantía de confidencialidad del proceso de investigación de la denuncia recibida, a los efectos de proteger su identidad y su reputación en el seno de la organización, por lo que la información sólo será participada a las personas estrictamente necesarias durante el curso del procedimiento.

V. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante la tramitación del procedimiento los datos personales de quien formuló la denuncia y la identidad del denunciado y de los terceros afectados por la información suministrada, se conservarán en el archivo restringido del sistema de denuncias.

Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros se conservarán en el archivo de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

El acceso a los datos contenidos en dicho archivo quedará limitado exclusivamente al Responsable del canal de denuncias. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Sin perjuicio de la notificación a la autoridad competente de los hechos que pudieran ser constitutivos de ilícito penal o administrativo, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, se permitirá dicho acceso al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del archivo de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos potencialmente imputables a la correduría, salvo para la tramitación del expediente, la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales.

Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

Concluido el procedimiento, el Responsable del canal de denuncias conservará únicamente la información de los hechos objeto de las denuncias recibidas, los informes de investigación y toda la documentación generada en el proceso, durante un plazo de seis años, cuando afecte a los libros de los empresarios, correspondencia, documentación y justificantes concernientes al negocio, conforme prescribe el artículo 30 del Código de Comercio, y de diez años cuando afecte a seguros de vida u otros servicios relacionados con inversiones, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, manteniendo en todo momento su carácter confidencial.

VI. NORMAS DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Artículo 1. Inicio del procedimiento: medios aptos para la comunicación de la denuncia.

La persona que conozca la existencia de una conducta irregular, que incumpla o vulnere la normativa aplicable a la distribución de seguros y reaseguros, podrá comunicarla al Responsable del canal de denuncias por cualquiera de las siguientes vías:

- a) remitiendo el escrito de denuncia (Anexo I) en sobre cerrado dirigido al Responsable del canal de denuncias del distribuidor:

José Luis Lucea Lafuente (Bufete Europeo de abogados)
Paseo de la castellana, 140, 15 D, 28046 Madrid

- b) o remitiendo el escrito de denuncia (Anexo I) por correo electrónico a la siguiente dirección específica:

canaldenunciasmediadores@bufete-europeo.com

Artículo 2. Recepción de la denuncia.

1. La denuncia, que no podrá tener el carácter de anónima, deberá comprender todos los requisitos establecidos en el artículo 3 de este reglamento. El incumplimiento de facilitar la totalidad de la información requerida conllevará el rechazo de la denuncia y la correspondiente devolución de ésta al remitente junto con la documentación que hubiere acompañado a la misma.

2. Recibida la comunicación y verificado el cumplimiento de la totalidad de la información requerida en el artículo 3, se procederá a su registro y a notificar al remitente el acuse de recibo de la denuncia formulada (Anexo II).

De advertirse la falta de alguno de los requisitos mínimos de la denuncia, se requerirá al denunciante para que dentro del plazo de diez días naturales proceda a su subsanación y, de no cumplimentarlo dentro del término conferido, se procederá a su rechazo sin más trámites.

3. Admitida la denuncia y previamente al inicio de las actuaciones el denunciante deberá prestar consentimiento expreso e inequívoco para la inclusión y tratamiento de sus datos personales en el fichero de denuncias de las infracciones cometidas sobre la normativa de distribución de seguros.

Los datos personales facilitados mediante este procedimiento se incorporarán a un fichero de datos de carácter personal cuya titularidad corresponde a la correduría.

Los datos personales que se incorporen al mencionado fichero serán tratados para gestionar eficazmente la tramitación de la denuncia hasta su rechazo, archivo o resolución.

Artículo 3. *Requisitos mínimos de la denuncia.*

La denuncia (Anexo I) deberá contener debidamente cumplimentados los siguientes datos, que tendrán la consideración de requisitos mínimos:

1. **Identificación del denunciante**, en el que se hará constar el nombre y apellidos y los datos de contacto (dirección de correo electrónico y/o teléfono de contacto).
2. **Identificación del denunciado**, en el que se hará constar, de ser conocido, el nombre y apellidos y el cargo o función desempeñado en la organización.
3. **Descripción detallada de la conducta o hecho irregular, contrario a la normativa aplicable a la distribución de seguros**, en el que consignarán los siguientes datos:
 - a) Fecha aproximada de ocurrencia.
 - b) Posibles personas implicadas.
 - c) Área afectada de la actividad de la correduría y/o de terceros.
 - d) Descripción de la conducta presuntamente irregular.
 - e) Medios con los que se ha realizado la posible conducta ilícita.
 - f) Posible impacto en procesos relevantes de la correduría.
 - g) Posible impacto económico en la correduría.
 - h) Posible impacto en proveedores y/o clientes.
4. **Aportación de documentos o evidencias**: en el caso de obrar en poder del denunciante se acompañarán los documentos y demás evidencias que fundamenten los hechos denunciados o, en su defecto, se indicará el lugar donde directa y sencillamente podrían obtenerse.
5. **Relación de testigos**: identificando las personas, distintas al denunciado, que pudieran tener conocimientos de los hechos.

Artículo 4. *Actuación e investigación.*

Examinada por el Responsable del canal de denuncias toda la información sobre la presunta conducta irregular denunciada, si concurren indicios razonables sobre la existencia de una acción u omisión contraria a la normativa aplicable a la distribución de seguros, iniciará un procedimiento de investigación, en el que adoptará las siguientes medidas:

1. Incoar el expediente realizando las labores de investigación, valorando los hechos y las pruebas aportadas y redactando el informe con el resultado.

2. Establecer los procedimientos que considere oportunos para llevar a cabo la investigación que permita tanto la preservación de las pruebas como el respeto a los derechos de los trabajadores.
3. Determinar el departamento o área y el grado jerárquico en la estructura organizativa de la empresa que deba estar informado de la investigación, dependiendo de:
 - a) El nivel jerárquico y número de posibles personas implicadas.
 - b) La necesidad de involucrar a otros departamentos para la obtención de datos de contraste (información económica, acceso a bases de datos, servidores, correo electrónico, etcétera).
 - c) La necesidad de informar puntualmente al Órgano de administración del desarrollo de la investigación iniciada.
4. Las que en cada caso se consideren necesarias para garantizar la confidencialidad de las declaraciones de las personas involucradas en la investigación.

Finalizada la investigación, el instructor realizará un informe con las principales conclusiones, que enviará al Órgano de administración de la entidad y/o dirección del distribuidor.

Artículo 5. Resolución.

El informe contendrá un examen pormenorizado de los siguientes apartados:

1. La identidad del denunciante y del denunciado y la descripción de los hechos irregulares denunciados.
2. Los procedimientos empleados para su investigación.
3. Los resultados documentados de la investigación y de las declaraciones de testigos que se hubieran practicado.
4. La propuesta de las medidas correctivas cuya adopción se recomienden establecer para evitar la repetición en el futuro de la conducta irregular denunciada, las sanciones disciplinarias que pudieran resultar procedentes imponer y, en su caso, si la gravedad de los hechos constatados lo aconsejara, la traslación del expediente a la autoridad policial o judicial competente.

En el caso de que el Responsable del canal de denuncias considere que los hechos denunciados no suponen una infracción de la normativa aplicable a la distribución de seguros, procederá a desestimar la denuncia, archivando el expediente previa comunicación al denunciante de las razones de la desestimación.

La aprobación por el Órgano de administración de la empresa de la adopción de medidas correctivas y sancionadoras, será igualmente comunicada al denunciante.

Artículo 6º. Archivo.

Todos los expedientes se conservarán en el archivo restringido del sistema de denuncias

durante el plazo máximo de tres meses y no se expedirán copias ni testimonios de estos, salvo en el caso de que fuera requerido por la autoridad administrativa o judicial.

ANEXO I

Formulario modelo a rellenar por el denunciante

(denuncias vía e-mail: canaldenunciasmediadores@bufete-europeo.com)

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE

1. Nombre y apellidos:
2. Teléfono:
3. Correo electrónico:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIADO

4. Nombre y apellidos:
5. Teléfono:
6. Correo electrónico:

DATOS DE LA INFRACCIÓN OBJETO DE DENUNCIA Y DE SUS POSIBLES EFECTOS

6. Fecha aproximada de ocurrencia de los hechos denunciados:
7. Área afectada de la actividad de la correduría:
8. Descripción de la conducta contraria normativa aplicable a la distribución de seguros:
9. Medios con los que se ha realizado la posible conducta ilícita:
10. ¿Afecta o puede afectar a procesos relevantes de la correduría?:
11. ¿Puede tener impacto económico en la correduría?
12. ¿Afecta a terceros relacionados con la correduría?
13. ¿Puede tener impacto económico en proveedores y/o clientes?

PRUEBA DOCUMENTAL QUE SE APORTA Y DATOS IDENTIFICATIVOS DE POSIBLES TESTIGOS

14. Documentos Anexos
15. Datos identificativos de posibles testigos

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del tratamiento: Los datos de carácter personal serán tratados de forma confidencial y quedarán incorporados a la correspondiente actividad de tratamiento titularidad del

Responsable del Canal de denuncias.

Finalidad: Los datos serán tratados exclusivamente con la finalidad de dar respuesta a la notificación de la infracción presentada a través del canal de denuncias internas habilitado a este efecto por la Correduría.

Legitimación: La base legitimadora del tratamiento de los datos personales facilitados es la existencia de la obligación legal recogida en el artículo 199 Real Decreto-ley 3/2020 aplicable al responsable del tratamiento que obliga a la Correduría de Seguros a disponer de un procedimiento para que sus empleados notifiquen infracciones a nivel interno a fin de dar respuesta a las mismas.

Destinatarios: Sus datos de carácter personal no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal, garantizando en todo momento su confidencialidad. Así, se le informa de que en caso de que las actuaciones denunciadas a través de este procedimiento interno sean constitutivas de infracción administrativa o de delito, los datos personales facilitados por usted serán cedidos a las Autoridades competentes.

Derechos del titular de los datos: Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, limitación del tratamiento, supresión y portabilidad de sus datos, dirigiéndose al Responsable del Canal de denuncias de la Correduría, adjuntando a su solicitud copia de su DNI o documento de identificación equivalente en vigor.

ANEXO II

Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia (a devolver al denunciante)

DATOS GENERALES

Número de Registro:

Fecha del Informe:

Fecha de la Comunicación:

Comunicación recibida por:

- E-mail (adjuntar como anexo)
- Carta (adjuntar como anexo)

Descripción de la Comunicación:

Comunicación a (marcar casilla)

- Responsable de control interno y de cumplimiento normativo
- Otro

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del tratamiento: Los datos de carácter personal serán tratados de forma confidencial y quedarán incorporados a la correspondiente actividad de tratamiento titularidad del Responsable del Canal de denuncias.

Finalidad: Los datos serán tratados exclusivamente con la finalidad de dar respuesta a la notificación de la infracción presentada a través del canal de denuncias internas habilitado a este efecto por la Correduría.

Legitimación: La base legitimadora del tratamiento de los datos personales facilitados es la existencia de la obligación legal recogida en el artículo 199 Real Decreto-ley 3/2020 aplicable al responsable del tratamiento que obliga a la Correduría de Seguros a disponer de un procedimiento para que sus empleados notifiquen infracciones a nivel interno a fin de dar respuesta a las mismas.

Destinatarios: Sus datos de carácter personal no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal, garantizando en todo momento su confidencialidad. Así, se le informa de que en caso de que las actuaciones denunciadas a través de este procedimiento interno sean constitutivas de infracción administrativa o de delito, los datos personales facilitados por usted serán cedidos a las Autoridades competentes.

Derechos del titular de los datos: Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, limitación del tratamiento, supresión y portabilidad de sus datos, dirigiéndose al Responsable del Canal de denuncias de la Correduría, adjuntando a su solicitud copia de su DNI o documento de identificación equivalente en vigor.