

# POLITICA DEL CANAL DE DENUNCIAS

•	Fecha de aprobación	19/12/2023
•	Responsable de edición y revisión	Responsable de la función de cumplimiento de Grupo
•	Área de aplicación	AIOI NISSAY DOWA INSURANCE COMPANY OF EUROPE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA Y TOYOTA INSURANCE MANAGEMENT, SUCURSAL EN ESPAÑA
•	Responsable de aplicación	Dirección general
•	Distribución	Abierta
•	Idioma	Español

## Registro de revisiones de la política

Version	Fecha	Modificaciones	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
1.0	30/11/2023	Actualización de la política	Compliance Officer Grupo	Consejo de administración	19/12/2023

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2. AMBITO DE APLICACIÓN .....	4
3. PRINCIPIOS GENERALES .....	4
4. ORGANIZACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5. REVISIÓN, APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIFUSIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA.....	5

## A. INTRODUCCIÓN

Esta política resume como AND-E SE desarrolla una cultura en la que las malas prácticas financieras y o fraudes, pueden ser reportados apropiadamente de acuerdo con lo establecido por la Directiva Whistleblowing (EU) 2019/37 y su implementación a nivel local.

Esta política establece el proceso a seguir si los empleados u otras partes interesadas tienen alguna preocupación y subraya el compromiso de la dirección de que si los empleados u otras partes interesadas sienten la necesidad de plantear una preocupación en virtud de esta política, se investigará y no se les perjudicará.

## B. AMBITO DE APLICACIÓN, BASE LEGAL Y OBJETIVO DE LA POLITICA

### a. Ámbito de aplicación

Esta política aplica a todo AND-E-SE, incluidas las sucursales.

La política actual considerará el requisito y la información mínimos por parte del responsable de la organización, mientras que cualquier desviación a la negativa se comunicará al responsable de la organización.

### b. Base legal

Los requerimientos de esta política se basan en la Directiva Whistleblowing y su implementación local en Luxemburgo y la ley de whistleblowing de mayo de 2023.

### c. Objetivo de la política

El objetivo de esta política es proporcionar un marco coherente y global que aplique a todas las áreas del Grupo AND-E-SE.

Debido a las implementaciones locales, las sucursales y ANDLIE deberán disponer de sus propios procedimientos locales que permitan a sus empleados, leer toda la información en el idioma local y también profundizar en el ámbito local de la denuncia de irregularidades.

Los procedimientos de denuncia deberán, al menos, estar disponibles en el idioma oficial e incluir la siguiente información. Esta información puede hacerse **a)** traduciendo esta política de grupo o **b)** creando su propio manual local y compartiendo con los empleados de la sucursal información sobre:

- Quién puede denunciar
- Qué puede ser denunciado
- Cómo se puede presentar un informe
- A quién puede remitirse el informe (canales internos/externos) y cómo se garantiza la confidencialidad en estos canales

- Cuánto tiempo debe conservarse la información
- Dónde se encuentra la política local y la política de grupo

## C. COMO DENUNCIAR LAS IRREGULARIDADES

### C.1. ¿Qué tipo de infracciones pueden denunciarse?

El canal de denuncias está abierto para informar sobre cualquier acto u omisión que:

- entran en el ámbito de aplicación de los actos de la UE
- afecten a los intereses financieros de la UE
- infrinjan una norma jurídica vigente en el territorio luxemburgués o si el acto u omisión afecta a cualquiera de las sucursales de AND-E SE en su territorio local

El canal de denuncias es un sistema para informar, prevenir y/o mitigar fraudes, conductas financieras indebidas, delitos y cualquier incumplimiento de conductas relacionadas con el gobierno corporativo y los negocios de la empresa. Pueden notificarse todas las preocupaciones relacionadas con los siguientes asuntos (lista no exhaustiva): infracciones de la gobernanza, fraude y conducta indebida en materia de contabilidad, protección del cliente, seguridad de la red y del sistema de información, salud pública, controles contables internos, asuntos de auditoría, soborno y delitos financieros, incluidos fraude, blanqueo de dinero, robo, uso indebido de datos, infracciones de las normas internas y de las leyes/reglamentos aplicables.

### C.2. ¿Quién puede denunciar un problema?

Cualquier persona física que haya desempeñado, desempeñe o vaya a desempeñar cualquiera de los siguientes cargos:

- miembros del personal, incluidos los empleados salientes, cuando la información se haya recibido durante su período de empleo
- empleados del Grupo ANDEL que trabajen para AND-E- SE
- personas que soliciten trabajo, cuando la información se haya obtenido como parte del proceso de selección
- accionistas, asociados y titulares de derechos de voto en la junta de accionistas
- miembros de órganos administrativos, de gestión y de supervisión (como Consejo de administración, Consejo de Supervisión)
- colaboradores externos y ocasionales
- cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores

## D. CANALES INTERNOS DE DENUNCIA

Se anima a los empleados a utilizar los canales internos de denuncia antes de recurrir a canales externos.

No obstante, los empleados que denuncian no perderán su protección si recurren directamente a canales externos.

### D.1. Configuración general de los canales internos

Se establecerán canales internos de denuncia, que permitan plantear las preocupaciones por escrito, verbalmente o de ambas formas.

Forma escrita: por ejemplo, correo postal o por correo electrónico, aplicación para presentar denuncias.

Verbalmente: por ejemplo, teléfono, videoconferencia, reunión presencial.

Los canales internos deben garantizar la confidencialidad. La confidencialidad debe estar garantizada tanto por el personal elegido para recibir la denuncia, como por la configuración de protección de datos del canal de denuncias (seguridad de los canales utilizados, minimización del acceso o consentimiento dado antes de grabar cualquier mensaje verbal).

En caso de que la legislación o las autoridades locales establezcan requisitos específicos para garantizar la confidencialidad, las sucursales intentarán aconsejar a sus empleados que utilicen también Safecall (ver D.5).

Sólo las personas responsables deben tener acceso a las denuncias.

El personal responsable debe ser independiente y debe tener u obtener conocimientos especializados (incluidos, entre otros, el personal jurídico y/o de cumplimiento, el responsable de RR.HH, los Directores Ejecutivos o la Dirección).

### D.2. Denuncias internas a la Matriz

La presentación de denuncias a la matriz de Luxemburgo, podrá realizarse a:

- Responsable de cumplimiento: Cornelia Gabler  
[Cornelia.gabler@aioinissaydowa.eu](mailto:Cornelia.gabler@aioinissaydowa.eu)
- Representante legal Christian Alt  
[Christian.alt@aioinissaydowa.eu](mailto:Christian.alt@aioinissaydowa.eu)
- Director no ejecutivo independiente Roger McCorriston  
[Roger.mccorriston@aioinissaydowa.eu](mailto:Roger.mccorriston@aioinissaydowa.eu)

Este canal también debe utilizarse y estar abierto a cualquier empleado de países en los que AND-E SE ofrezca servicios en el marco de un régimen FOS, especialmente empleados de terceros/accionistas u otras personas físicas, o donde las sucursales tengan menos de 5 empleados (para asegurarse de que el asunto es tratado con confidencialidad).

Además de estos contactos internos, se informa a los empleados la posibilidad de utilizar Safecall como se describe en el punto D.5.

### D.3. Denuncias internas en las sucursales y en ANDLIE

Se recomienda a cada sucursal con 5 o más empleados o filial, que nombre a personal local para plantear sus inquietudes al canal de denuncias.

Estos canales de denuncias se instalarán de conformidad con las normas locales y seguirán los requisitos establecidos en D.1.

Los posibles nombramientos podrían realizarse dentro del departamento legal y/o de cumplimiento, del departamento de recursos humanos u otras funciones confiables.

### D.4. Externalización del canal de denuncias interno

El canal interno de denuncias puede ser externalizado a una tercera parte.

Dicha prestación de servicios estará sujeta a los siguientes principios:

- Se comprobará que el proveedor cumpla con los requisitos de protección de datos (incluida la celebración de acuerdos de tratamiento de datos relevantes, la privacidad de los datos por diseño/por defecto y el domicilio del proveedor).
- Se debe evaluar de antemano si dicha externalización se considerará crítica o importante y, por lo tanto, está sujeta tanto a la aprobación del Consejo de Administración o a notificarlo a la CAA.
- Las líneas de reporte hacia AND-E SE, se establecerán de manera específica, estableciendo la recepción de las denuncias al personal relevante, designado y confidencial dentro de la empresa

### D.5. Canal de denuncia externalizado

AND-E SE, al igual que su holding ANDEL, ha adoptado una herramienta gestionada por un tercero para facilitar a los empleados que quieran interponer una denuncia de forma independiente, segura y anónima.

Los empleados pueden interponer una denuncia utilizando dicho canal de denuncias proporcionado por Safecall. Este es un servicio operado con una línea directa de 24 horas y un canal de denuncia

online. El canal está abierto a cualquier empleado del Grupo AND-E SE y puede utilizarse en cualquier idioma europeo.

Las formas de contacto son las siguientes:

- Número para llamar desde Europa: [00 800 72 33 22 55](tel:0080072332255)
- Online: <https://www.safecall.co.uk/en/file-a-report>

Safecall está diseñado para ofrecer privacidad, seguridad y anonimato y no se solicitará a los empleados en ningún momento, que desvelen su identidad. Sin embargo, para poder llevar una investigación justa y exhaustiva, a menudo es útil que la persona que recibe la denuncia conozca la identidad del denunciante, lo cual puede ayudar a una conclusión más eficiente y efectiva.

A este respecto, Safecall ofrece la posibilidad al denunciante de:

- revelar su identidad tanto a Safecall como a la empresa correspondiente
- revelar su identidad sólo a Safecall, pero no a la empresa correspondiente
- informar de forma anónima, sin revelar su identidad

Al reportar a través de Safecall, la denuncia se entregará a la empresa correspondiente dentro de las 48 horas posteriores a su recepción.

Las denuncias realizadas a través de Safecall, se envían a los siguientes destinatarios en AND-E SE:

- Cornelia Gabler, Responsable de Cumplimiento (1<sup>er</sup> contacto)
- Florian Göttlinger, Director de Asesoría Jurídica y ejecutivo (2<sup>o</sup> contacto)
- Roger McCorriston, Director no ejecutivo

En ANDLIE, las denuncias se envían a los siguientes destinatarios:

[hinweismeldestelle@aioinissaydowa.eu](mailto:hinweismeldestelle@aioinissaydowa.eu)

(esta dirección de correo es un buzón específico para el departamento de legal y cumplimiento de Alemania)

Tanto el personal mencionado anteriormente como el denunciante acceden a una plataforma en la que pueden ver el estado de la investigación.

Aquellos empleados que hayan denunciado revelando su identidad a Safecall, recibirán alertas cada vez que se realice una actualización en sus denuncias. Por su parte, los empleados que hayan denunciado de forma anónima reciben un código para iniciar sesión en la aplicación, pero no recibirán ninguna alerta de actualización automática.

El destinatario recibirá la denuncia correspondiente y hará una actualización de la misma en la aplicación Safecall.

En aquellos casos en los que el hecho denunciado esté relacionado con una Sucursal de AND-E SE, el responsable de cumplimiento investigará la necesidad de que una autoridad de control sea informada del hecho denunciado.

#### D.6. Speakup (MS&AD) como canal de denuncia para todo el grupo

Además de los requisitos exigidos por la Directiva Europea de Whistleblowing, MS&AD ha creado un canal de denuncia a nivel mundial para todas las filiales.

Speakup es una iniciativa mundial creada por nuestra empresa matriz, MS&AD, en asociación con Deloitte, que ofrece a los empleados de todo el mundo la oportunidad de informar sobre sus preocupaciones u operaciones, las cuales crean que pueden tener un impacto significativo en el negocio.

Los datos de contacto disponibles para informar sobre cualquier preocupación son:

- Por email: [report@MSADspeakup.eu](mailto:report@MSADspeakup.eu)
- Online: <https://MSADspeakup.eu>

MS&AD fomenta positivamente la presentación de estas denuncias, que se tratarán con la más estricta confidencialidad.

Se garantiza a los empleados que su puesto en la organización no se verá afectado ni sufrirán perjuicio alguno por denunciar tales asuntos (a menos que, al hacerlo, el empleado sea consciente de que las acusaciones son falsas o se han hecho con mala intención).

## E. CANALES EXTERNOS DE DENUNCIA

De acuerdo con la Directiva Europea de Whistleblowing, se supone que los países deben establecer canales de denuncia externos.

Para el Grupo AND-E SE, los más importantes son los dirigidos a sus Autoridades de seguros:

- Commissariat aux Assurances (CAA)

La CAA también dispone de un procedimiento para denunciar las infracciones del marco legislativo y reglamentario aplicable al sector de los seguros y con respecto a las siguientes normas aquí descritas: <https://www.caa.lu/fr/whistleblowing>.

En principio, la CAA sólo examina las denuncias presentadas a través del formulario de denuncia, el cual debe enviarse por correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico: [whistleblowing@caa.lu](mailto:whistleblowing@caa.lu).

Si esto no es posible o si el empleado no puede hacerlo, puede llamar al siguiente número de teléfono (+352) 226911-1 en horario de oficina antes de enviar una declaración escrita. La CAA no grabará las denuncias comunicadas por teléfono.

- BaFin

El BaFin es la Autoridad Supervisora de ANDLIE.

- Sistema electrónico para presentar denuncias (alemán e inglés).

El BaFin ofrece una aplicación para presentar denuncias en su propia página web, incluyendo la posibilidad de presentar la denuncia de forma anónima. Esta aplicación puede ser usada a través del siguiente link:

<https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=2BaF6&c=-1&language=eng>

- Correo postal (alemán e inglés)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Hinweisgeberstelle

Graurheindorfer Strate 108

53117 Bonn

- Correo electrónico (alemán e inglés)

[hinweisgeberstelle@bafin.de](mailto:hinweisgeberstelle@bafin.de)

- Teléfono (alemán e inglés)

0228/4108-2355

- Autoridades de Seguros locales

Las sucursales deben investigar y comunicar a sus empleados los medios de comunicación de su Autoridad de Seguros local a la cual deberán denunciar el hecho detectado.

## F. COMO SE GESTIONA INTERNAMENTE LA DENUNCIA

Una vez que notificado el hecho en cuestión, se acusará recibo de su recepción al empleado que haya presentado la denuncia y se le indicará la persona encargada de tratar el asunto, así como, sus datos de contacto.

El acuse de recibo se efectuará en un plazo de 7 días a partir de la recepción de la denuncia (ya sea internamente o a través de los canales del grupo).

Después de esto, AND-E SE dispone de 3 meses para tramitar la denuncia.

Durante este tiempo, la compañía que corresponda estudiará detenidamente el asunto y evaluará qué medidas deben tomarse. Dependiendo de la naturaleza del hecho denunciado, puede suponer una investigación interna.

La compañía no puede garantizar que se responda a todos los hechos denunciados de la forma que el empleado desee, pero tratará el asunto de forma justa y adecuada. Cuando proceda, se informará al director general de todas las denuncias y de las medidas adoptadas (manteniendo la confidencialidad de la identidad del denunciante).

AND-E SE hará todo lo posible para tratar con diligencia las denuncias recibidas e informará al denunciante sobre las medidas previstas y/o el seguimiento de la denuncia. En todos los casos, se informará al denunciante de los avances y resultados de la investigación. Puede que no sea posible facilitar detalles específicos si ello pudiera vulnerar la intimidad de otra persona.

Este proceso lo llevarán a cabo los responsables de la denuncia (ya sea en la sede de la AND-E SE o a nivel de sucursal o filial).

Dentro de las sucursales o filiales, se aplicarán las normas locales en cuanto a si determinadas denuncias (por ejemplo, una presunta causa de fraude) deben notificarse a su autoridad supervisora o a otra autoridad competente. En estos casos, el responsable de la denuncia se encargará del informe, manteniendo el nivel adecuado de confidencialidad, tal como se indica en estos procesos.

## G. PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE

Se ofrecerá protección a cualquier persona que denuncie irregularidades, independientemente del método utilizado para hacerlo, siempre que tuviera motivos razonables para creer que su información era veraz en el momento de la denuncia y que dicha información entraba en el ámbito de aplicación de la legislación local y de la UE en materia de denuncia de irregularidades.

La empresa garantiza que no se impondrá ninguna medida de represalia como resultado de una denuncia realizada de buena fe.

## H. CONFIDENCIALIDAD Y DENUNCIA ANÓNIMA

La denuncia de irregularidades está sujeta a la confidencialidad de la identidad del denunciante y a la de cualquier persona mencionada en el informe o relacionada con él. Los requisitos locales para garantizar la confidencialidad, incluidas las declaraciones de las autoridades locales, se cumplirán con los procedimientos de presentación de denuncias locales.

La identidad del denunciante no se revelará sin su consentimiento y los registros del informe se conservarán en los canales internos de denuncia correspondientes.

En la medida de lo posible, se establecerán denuncias anónimas ya sea a través de canales internos o mediante una herramienta externalizada (ver D.5), mediante la cual AND-E SE no obtendrá (directa o indirectamente) información sobre el denunciante correspondiente. Sin embargo, el denunciante debe considerar si el anonimato puede ser perjudicial para la investigación posterior.

AND-E SE Group no está obligado a elaborar informes de seguimiento a denunciantes anónimos. Por lo general, solo será posible enviar un informe de seguimiento al denunciante en los casos en que exista alguna forma de contactarlo, ya sea que haya informado a los canales de denuncia de todo el grupo o haya dado indicaciones sobre dónde puede localizarse.

## I. MANTENIMIENTO DE REGISTROS

Todas las denuncias recibidas deben guardarse en un lugar seguro para que puedan utilizarse como prueba, cuando corresponda.

Cualquier registro de una llamada telefónica o de video solo se tomará con el consentimiento pertinente del denunciante. Aparte de esto, sólo se levantarán informes en forma de actas.

Los datos personales tratados a través de la política del canal de denuncias se eliminarán en un plazo de seis (6) meses si no se han realizado más investigaciones ni se han producido consecuencias tras la denuncia.

La propia denuncia podrá conservarse hasta diez años en la medida en que se reduzca a una denuncia anónima.

## J. COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y REVISIÓN

### J.1. Comunicación de la política

AND-E SE necesita proporcionar información sobre el proceso de denuncia interna, así como, sobre el o los canales de denuncia hacia cualquier autoridad competente externa. Esta información debe ser fácilmente comprensible y accesible, no sólo para los empleados, sino también para los proveedores, prestadores de servicios y socios comerciales.

Por lo tanto, la política y todos los procedimientos de grupo y locales estarán disponibles en la intranet y se compartirán con cualquier externo según corresponda.

### J.2. Formación

Los empleados de AND-E SE recibirán formación periódica sobre esta materia, al menos cada dos años.

El personal interno que asume funciones dentro del canal de denuncias deberá recibir formación al menos una vez al año, y tendrán más formación según corresponda (por ejemplo, a través de asociaciones de seguros locales, seminarios web, formaciones externas extras, formaciones presenciales, etc.).

El Consejo de Administracion de AND-E SE tiene la autoridad final de aprobación de la política.

Esta política será revisada tan pronto y tan a menudo como sea necesario debido a cambios en el entorno regulatorio o en la estructura del modelo de negocio de la compañía y al menos una vez al año revalidad por el Consejo de Administración.