

Acerca de la Línea de Ayuda del Grupo Generali sobre denuncias de irregularidades
Denuncias - Generalidades
Seguridad de las Denuncias
Confidencialidad y Protección de Datos

Acerca de la Línea de Ayuda del Grupo Generali sobre denuncias de irregularidades

¿Qué es la línea de ayuda del Grupo Generali sobre Denuncia de Irregularidades?

La Línea de Ayuda del Grupo Generali sobre Denuncia de Irregularidades es una de las herramientas confidenciales de reporte que posee el Grupo Generali para abordar inquietudes sobre prácticas o acciones que puedan ser consideradas infracciones a las reglamentaciones internas o externas, incluido el Código de conducta de Grupo Generali.

Esta línea de ayuda es proporcionada por Whispli (<https://generali.whispli.com/speakup>) y permite reportes en los idiomas de los países en donde opera el Grupo Generali.

¿Por qué necesitamos un sistema como la Línea de ayuda del Grupo Generali sobre Denuncia de Irregularidades?

- Al crear canales abiertos de comunicación, podemos promover un ambiente de trabajo positivo y justo.
- Un sistema de reportes efectivo aumentará nuestros esfuerzos para fomentar una cultura de integridad y de toma de decisiones éticas.
- Diferentes investigaciones revelan que los empleados o terceros utilizan con frecuencia las líneas de ayuda/formularios web que son gestionados de forma externa y que son una forma muy eficaz para detectar infracciones a la normativa y malas conductas éticas en una compañía.

¿Puedo denunciar por Internet o por teléfono? ¿Y si no tengo acceso a Internet?

Sí, tiene la posibilidad de enviar confidencialmente una denuncia por teléfono o por Internet. Si no dispone de un ordenador con acceso a internet o si no se siente cómodo usando este medio, puede llamar a la Línea de ayuda del Grupo sobre denuncias de irregularidades que se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

¿Puedo denunciar de forma anónima?

Puede elegir entre denunciar en persona o de forma anónima.

Sin embargo, más allá de aceptarse las denuncias anónimas, el Grupo cree que la investigación de cualquier caso será más eficaz si se conoce la identidad de la persona. El Grupo se compromete a proteger la identidad del denunciante.

Denuncias - Generalidades

¿Qué tipo de situaciones debo reportar?

La Línea de Ayuda del Grupo sobre denuncia de irregularidades está diseñada para que los empleados y terceros denuncien cualquier práctica o conducta que consideren, de buena fe, inapropiadas o inconsistentes con la ley, con el Código de Conducta u otras políticas internas.

Lo informado deberá estar adecuadamente detallada, con una descripción de las circunstancias que suponen el motivo de la denuncia.

¿Qué NO se debe denunciar a través de este canal?

No se debe utilizar esta línea de ayuda para informar sobre hechos que representen una amenaza inmediata para la vida o la propiedad. Los reportes recibidos a través de esta herramienta pueden no recibir una respuesta inmediata. Si necesita asistencia inmediata o de emergencia, comuníquese con las autoridades locales.

Tampoco se podrá solicitar información comercial o quejas/reclamaciones de clientes en relación con productos o servicios ofrecidos por empresas del Grupo, ya que en ese caso deberán ser gestionadas de acuerdo con procedimientos específicos (consultar la web de la empresa o la documentación adjunta a su contrato).

Además, tampoco se recibirán denuncias de empleados por insatisfacción o descontento con su evaluación de desempeño/carrera, a menos que dicha evaluación esté directamente relacionada con un incumplimiento al Código de Conducta. Tampoco se podrán denunciar cuestiones de la vida personal de los empleados, que no estén relacionadas con el trabajo.

No estoy seguro de si lo que he observado o escuchado es un incumplimiento a las normas internas o externas o implica una conducta poco ética, pero simplemente no me parece correcto. ¿Qué tengo que hacer?

Puede preguntarle al Responsable de Cumplimiento de la empresa o reportarlo a través de la Línea de Ayuda del Grupo sobre Denuncia de Irregularidades.

Si, como empleado, me doy cuenta de una infracción, ¿no debería simplemente informarlo a mi gerente y dejar que él/ella se ocupe?

Puede plantear cualquier denuncia a su gerente directo o al departamento de Recursos Humanos. Sin embargo, puede haber circunstancias en las que no se sienta cómodo informando sobre el problema de esta manera (como, por ejemplo, ante la existencia un conflicto de interés).

Si, por algún motivo, no se siente cómodo compartiendo su denuncia con su gerente directo o con la función de RH, o si considera que la misma no fue tratada adecuadamente, debe contactar con su Responsable de Cumplimiento o con la función de Cumplimiento del Grupo.

Los Responsables de Cumplimiento, como responsables de una función de control independiente, aseguran que tanto las denuncias como las investigaciones relacionadas sean manejadas de manera profesional, de acuerdo con las disposiciones internas y externas.

Es fundamental que cualquier información relevante sea entregada con celeridad a las personas más cercanas al problema: su investigación y facultad de tomar medidas de remediación son, en la mayoría de los casos, más efectivas pudiendo investigar y proponer la adopción de medidas más apropiadas de forma oportuna. Este principio se establece para fomentar una cultura de buena comunicación y responsabilidad social corporativa.

¿Por qué debo reportar lo que sé? ¿De qué forma me beneficiaría?

Todos tenemos derecho a trabajar en un ambiente positivo y con ese derecho también viene la responsabilidad de actuar de manera correcta y ética en el lugar de trabajo, así como en la relación con nuestros proveedores.

Por lo tanto, debemos tener el derecho y el deber de hacer saber a las personas correspondientes si alguien no está actuando en forma correcta. Las malas conductas pueden

amenazar la reputación del Grupo, poniendo en peligro la relación comercial con nuestros socios estratégicos.

¿La alta Dirección realmente quiere que Ud. denuncie?

Por supuesto. De hecho, ellos necesitan que Ud. denuncie. Es posible que tenga conocimiento sobre una situación que pueda ser motivo de preocupación. Su denuncia puede minimizar el impacto negativo potencial en la empresa, nuestros empleados y terceros.

Como empleado, ¿debo preocuparme por las consecuencias de denunciar?

El Grupo prohíbe estrictamente las represalias contra cualquier empleado que denuncie de buena fe, sin importar a quién la misma involucre.

¿Qué sucede si recuerdo algo importante sobre el incidente después de enviar la denuncia? ¿O qué pasa si la persona a cargo del caso tiene más preguntas para mí sobre mi denuncia?

Cuando envía una denuncia a la Línea de Ayuda del Grupo sobre denuncia de irregularidades, se le pide que elija un nombre de usuario y una contraseña para crear un buzón en Whispli. En ese caso, puede volver a iniciar sesión en Whispli para acceder a la denuncia original y agregar más detalles del caso, para responder preguntas formuladas por el Responsable de Cumplimiento a cargo de la investigación y para añadir más información que pueda ayudar a resolver cuestiones pendientes. Le sugerimos encarecidamente que intente acceder a su denuncia en el tiempo especificado, con el fin de responder a posibles preguntas. Si elige denunciar en forma anónima, puede iniciar una comunicación anónima con el Responsable de Cumplimiento.

¿Qué sucede si, después de la investigación, la denuncia resulta ser infundada?

Si la denuncia es infundada o injustificada, el Responsable de Cumplimiento debe desestimar la denuncia e informar al denunciante. Adicionalmente, toda la documentación relacionada con la investigación no se conservará más tiempo del necesario.

¿Qué sucede si, después de la investigación, la denuncia resulta ser fundada?

Si la denuncia se considera fundada, el Responsable de Cumplimiento propondrá acciones de mitigación a implementarse y evaluará si corresponde la aplicación de medidas disciplinarias, teniendo en cuenta la ley y las normas internas. El CEO o el órgano de administración correspondiente tomarán la decisión final.

Toda la documentación relacionada con la denuncia no se conservará más tiempo del necesario.

¿Qué sucede si, tras la investigación, no está satisfecho con el resultado?

Si por alguna razón no está satisfecho con el resultado de la investigación, comuníquese con su Oficial de Cumplimiento.

Tenga en cuenta que si se encuentra dentro de la Unión Europea, puede hacer un seguimiento del caso con la autoridad nacional correspondiente. En ese caso, consulte el sitio web de su empresa para obtener más detalles.

Seguridad de las Denuncias

Tengo entendido que cualquier denuncia que envíe desde un ordenador de la empresa genera un registro del servidor que muestra todos los sitios web con los que se conecta mi PC, y ¿este registro no permite identificarme como autor de la denuncia?

El sistema de la Línea de ayuda del Grupo para denuncias de irregularidades no genera ni mantiene ningún registro de conexión interna con direcciones IP, por lo que no hay información disponible que vincule su PC al Canal de Denuncias. Se utiliza un cifrado AES256 de alto grado para proteger sus datos. Su dirección IP se elimina cada vez que se conecta y nunca se almacena en nuestros servidores o registros.

La Función de Cumplimiento le ha solicitado al Departamento de IT que no rastree ninguna conexión a la Línea de ayuda del Grupo para denuncias de irregularidades realizada a través de las VPN internas. De todos modos, si todavía se siente incómodo comunicando una denuncia a través de su ordenador de trabajo, tiene la opción de usar su dispositivo personal fuera de nuestro entorno de trabajo (por ejemplo, uno ubicado en un cibercafé, en la casa de un amigo, etc.) mediante el acceso seguro de la Línea de ayuda del Grupo para denuncias de irregularidades.

Me preocupa que la información que proporcione a la línea de ayuda del Grupo para denuncias de irregularidades finalmente revele mi identidad. ¿Cómo me pueden asegurar que eso no sucederá?

La línea de ayuda del Grupo para denuncias de irregularidades se encuentra diseñado para proteger su identidad (2). Sin embargo, si desea permanecer en el anonimato, usted, como denunciante, puede decidir no revelar su identidad.

¿La línea de ayuda telefónica también garantiza el anonimato?

Sí. Se le pedirá que proporcione la misma información que proporcionaría en el Canal de Denuncias por escrito y un entrevistador transcribirá sus respuestas en el sitio web del Canal. Estos reportes tienen las mismas medidas de seguridad que le son aplicables a las denuncias escritas.

¿Cómo puedo identificarme?

En el formulario web que debe completar para denunciar existe un apartado para identificarse. Si llama a la línea de ayuda, puede revelar su identidad al entrevistador.

Confidencialidad y Protección de Datos

¿Los reportes y datos comunicados son tratados de forma confidencial?

Sí, cualquiera que sea el canal de denuncia que utilice, sus comunicaciones, así como sus datos y los de las personas afectadas, serán siempre tratados de forma confidencial y con la máxima discreción, de acuerdo con la Política de Protección de Datos del Grupo Generali y con la legislación de protección de datos aplicable.

Consulte el Aviso de privacidad de denuncia de irregularidades del Grupo Generali.

¿Qué información debo incluir en el reporte?

Sólo debe incluir la información que sea necesaria para llevar a cabo una investigación de la denuncia, por ejemplo, no debe enviar información sobre la vida privada de una persona o datos confidenciales (incluidos detalles sobre su salud o vida sexual) a menos que sea estrictamente necesario y esté directamente relacionado con la denuncia. También debe evitar enviar información sobre personas que no estén relacionadas con la denuncia.

¿Adónde van estas comunicaciones? ¿Quién puede acceder a ellas?

Las comunicaciones se almacenan directamente en el servidor seguro del proveedor del sistema (Whispli) para evitar cualquier posible brecha de seguridad.

La información sólo puede ser revisada y utilizada por personas que necesiten acceder a ella para cumplir con sus obligaciones, de acuerdo con el Proceso del Grupo Generali sobre la Gestión de Denuncias, o cuando lo establezca la ley. Estas personas incluyen al Responsable de Cumplimiento y personas de otras funciones, solo si es necesario para gestionar adecuadamente los casos dentro de Assicurazioni Generali S.p.A. o sus empresas controladas.

La información puede ser almacenada por Whispli, Assicurazioni Generali S.p.A., y por las empresas del Grupo Generali.

En todos los casos, el reporte se manejará de forma confidencial y de acuerdo con los requisitos del Grupo Generali, cuyos detalles están disponibles en el “Proceso del Grupo Generali sobre la Gestión de Denuncias”.

¿Se transferirá la información al extranjero?

Puede que sea necesario compartir los detalles de la denuncia dentro del Grupo Generali y/o sus asesores profesionales ubicados en el extranjero. Cuando esto ocurra, será siempre en cumplimiento de la legislación de protección de datos y Assicurazioni Generali S.p.A y las empresas del Grupo tomarán las medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad de los datos.

¿Se compartirán los detalles de la denuncia a las personas nombradas en el reporte?

Con el fin de manejar una denuncia de manera justa, a menudo es necesario informar a la persona acusada, para que pueda responder a las inquietudes. Se tomarán todas las medidas razonables para proteger su identidad de acuerdo con las autorizaciones proporcionadas y las leyes aplicables.

¿Cómo puedo tener acceso a la información que proporcioné?

Cuando presente una denuncia, se le proporcionará un PIN único y se le solicitará que introduzca una contraseña. Puede utilizar estos detalles para revisar y complementar la información incluida en la denuncia.

Puede ejercer el derecho de acceso a sus datos, o en determinadas circunstancias solicitar su modificación o supresión, iniciando sesión en el sistema o llamando directamente al teléfono del Canal de Denuncias y pidiéndolo expresamente. Su solicitud será comunicada al Responsable de Cumplimiento correspondiente del Grupo Generali, quien luego le proporcionará los datos de contacto de la persona que maneja su solicitud.