

## REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE LAS INFRACCIONES COMETIDAS SOBRE LA NORMATIVA DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS EN PEINSURTECH ARCOÍRIS, CORREDURIA DE SEGUROS ARCOÍRIS DEL MATARRAÑA, S.L.

### Artículo 1.- Normativa aplicable

El presente reglamento 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 y 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.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación

Su ámbito de aplicación se limita **exclusivamente a las denuncias de posibles infracciones de la normativa en materia de distribución de seguros contenida en el RD Ley 3/2020.**

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Reglamento:

- a) Las denuncias de cualquier otro tipo de infracción distinta de las tipificadas en el RD Ley 3/2020
- b) Las quejas y sugerencias que competan al Servicio de Atención al Cliente de conformidad con lo dispuesto en 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.

### Artículo 3. Órgano competente

Será competente para llevar el seguimiento y cumplimiento de lo dispuesto en este reglamento el órgano o persona designado como Responsable de Control Interno, con independencia de que la tramitación de las mismas hasta la propuesta de resolución sea encargada a persona distinta dentro de la empresa o pueda externalizarse, previa designación del responsable.

Dicho responsable deberá reunir los requisitos establecidos en los art. 8 y 9 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, esto es:

1. Será designado, destituido y cesado por el órgano de administración u órgano de gobierno de la entidad.
2. Si se optase por que el Responsable del Sistema fuese un órgano colegiado, este deberá delegar en uno de sus miembros las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación.
3. Tanto el nombramiento como el cese de la persona física individualmente designada, así como de las integrantes del órgano colegiado deberán ser notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en el plazo de los diez días

hábilnes siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

4. El Responsable de Control Interno deberá desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

5. El Responsable de Control Interno persona física o la entidad en quien el órgano colegiado responsable haya delegado sus funciones, será un directivo de la entidad, que ejercerá su cargo con independencia del órgano de administración o de gobierno de la misma. Cuando la naturaleza o la dimensión de las actividades de la entidad no justifiquen o permitan la existencia de un directivo Responsable de Control Interno, será posible el desempeño ordinario de las funciones del puesto o cargo con las de Responsable Control Interno, tratando en todo caso de evitar posibles situaciones de conflicto de interés.

**Actualmente es Responsable de Control Interno dentro de la Correduría Pablo Bobadilla Citoler, designado en la reunión del órgano de Administración celebrada el 19 de diciembre de 2023.**

La recepción y tramitación de las denuncias está externalizada en AIMES CONSULTORES, S.L.P. que llevará a cabo las actuaciones de investigación necesarias para la resolución de las mismas.

#### **Art. 4. Medios de comunicación de la denuncia**

Toda persona que conozca la existencia de una conducta irregular, que incumpla o vulnere la normativa aplicable a la distribución de seguros, podrá comunicarla al Responsable de control interno o al encargado de la tramitación de las mismas por cualquiera de las siguientes vías:

a) Al Responsable de control interno, bien oralmente, bien entregándole la denuncia en sobre cerrado o bien remitiéndole un correo electrónico a la dirección [pablo.bobadilla@grupoarcoiris.com](mailto:pablo.bobadilla@grupoarcoiris.com)

b) A la empresa encargada de la tramitación por cualquier de las siguientes vías:

1. Remitiendo el escrito de denuncia por correo postal a AIMES CONSULTORES, S.L.P., C/ San Pablo, nº 6, 1º A, 37002, Salamanca
2. Remitiendo el escrito de denuncia por correo electrónico a la dirección [denunciasidd@aimesconsultores.es](mailto:denunciasidd@aimesconsultores.es)
3. Presencialmente, en el despacho de AIMES CONSULTORES, S.L.P., sito en Salamanca, C/ San Pablo, nº 6, 1º A.
4. Telefónicamente a través del número de teléfono 670016303 (mediante llamada, SMS o wasap)

#### **Art. 5. Requisitos de la denuncia**

Toda denuncia que se presente deberá reunir los siguientes requisitos:

- 1.- A voluntad del denunciante, su identificación (nombre, apellidos y canal preferente para comunicaciones: teléfono, correo electrónico, dirección postal, etc.)
- 2.- Hechos denunciados que puedan suponer una irregularidad o infracción
- 3.- Aportación de documentos o evidencias (si es posible) y testigos
- 4.- Identificación de los responsables de la irregularidad o infracción, si son conocidos

## Artículo 6. Derechos y deberes del denunciante

### A.- Son derechos del denunciante:

1.- La más absoluta confidencialidad de la identidad del denunciante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

2.- La plena protección del denunciante frente a posibles represalias, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia. A este respecto 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

3.- Los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada o revelada públicamente, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito

4.- Todas las comunicaciones realizadas con y/o por el denunciante estarán amparadas en el secreto de las comunicaciones y realizadas por personas sujetas al deber de secreto profesional.

5.- Garantía de respeto al tratamiento de sus datos personales de conformidad con la legislación vigente.

6.- Derecho a ser informado a que le sea notificado el archivo de la denuncia o la resolución que se adopte.

### B.- Son deberes del denunciante:

1. Actuar de buena fe

2. Aportar, siempre que sea posible, datos y documentos relacionados con los hechos denunciados

3. Mantener la confidencialidad sobre el contenido de la denuncia, la identidad de las personas afectadas por la misma y su archivo o resolución.

## Artículo 7. Derechos y garantías del denunciado

La persona afectada por la denuncia tendrá los siguientes derechos y garantías:

- a) Derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen
- b) Derecho de defensa y derecho a ser oída en cualquier momento.
- c) Derecho de acceso al expediente en términos que no vulneren la confidencialidad y derechos del denunciante.
- d) Derecho a comparecer en cualquier fase del procedimiento asistida de abogado
- e) Garantía de la confidencialidad de su identidad, de los hechos denunciados, de las actuaciones de investigación y del archivo o resolución de la denuncia.
- f) Garantía del pleno respeto del derecho a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
- g) Garantía del pleno respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales

## Artículo 8. Procedimiento de gestión de la denuncia

### A.- Recepción de la denuncia

Una vez recibida la denuncia por cualquier de los medios establecidos en el art. 4 de este Reglamento,

- Si la denuncia fuera presentada o comunicada al Responsable de Control Interno este la remitirá con las necesarias garantías de seguridad y confidencialidad al instructor, AIMES CONSULTORES, S.L.P., para su tramitación
- Si la denuncia fuera presentada o comunicada directamente al instructor, AIMES CONSULTORES, S.L.P., se continuará el procedimiento de tramitación.

El instructor comprobará que la denuncia cumple los requisitos establecidos en el artículo 5, especialmente la información necesaria para poder tramitar la denuncia.

Si la información o los medios de prueba facilitados no fuera suficiente, se requerirá al denunciante para que, en el plazo de cinco días, aporte más información y medios de prueba. En caso de que no se ampliase la información o medios de prueba y con los disponibles no fuese posible continuar con la tramitación de la denuncia, se procederá al rehúse de la misma y la correspondiente devolución de ésta al denunciante junto con la documentación que hubiere acompañado a la misma.

Recibida la denuncia y verificado el cumplimiento de los requisitos mínimos para su tramitación, se remitirá al denunciante acuse de recibo de la comunicación, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

#### B.- Actuaciones de investigación

El instructor examinará toda la información sobre la presunta conducta irregular denunciada y adoptará una de las siguientes decisiones:

1.- Si a su juicio no concurren indicios razonables sobre la existencia de una acción u omisión contraria a la normativa aplicable a la distribución de seguros o los hechos denunciados quedasen fuera del ámbito de aplicación del presente Reglamento, procederá al archivo de la denuncia comunicándolo al informante.

2.- Si a su juicio concurren indicios razonables sobre la existencia de una acción u omisión contraria a la normativa aplicable a la distribución de seguros:

1º.- Comunicará la existencia de la denuncia a las personas afectadas por la misma informándoles de sus derechos y las garantías con las que cuenta en el procedimiento, especialmente la confidencialidad de sus datos y del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito. Esta comunicación podrá posponerse si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

2º.- Siempre que sea posible y previo consentimiento de la persona afectada, mantendrá una entrevista con la misma en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes. Igualmente

3º.- Se celebre o no la entrevista personal prevista en el número anterior, se informará a la persona afectada de su derecho de acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, pudiendo ser oída en cualquier momento y presentar alegaciones por escrito, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado

4º.- Si fuera posible, se tomará declaración a los testigos propuestos por denunciante y/o denunciado y se recabará información a través de entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta comunicada, análisis de datos u obtención de información de fuentes externas, petición de pruebas periciales a profesionales externos o cualesquiera otras que pudiera considerar necesarias.

#### C.- Propuesta de resolución

Una vez terminada la investigación el instructor redactará una Propuesta de Resolución con las principales conclusiones y debidamente motivada, que comunicará a las personas afectadas por la denuncia a fin de que, en el plazo de diez días naturales, puedan presentar por escrito alegaciones a dicha propuesta.

A la vista de las alegaciones presentadas, en su caso, el instructor modificará la propuesta de resolución o mantendrá su contenido, elevando el texto definitivo enviará al Responsable de control interno.

El plazo máximo de la fase de instrucción con redacción de la Propuesta de Resolución es de tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o denuncia o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

#### D.- Resolución

Recibido por el Responsable de control interno la Propuesta de Resolución del instructor del expediente de investigación, emitirá acuerdo motivado que contendrá un examen pormenorizado de los siguientes apartados:

- a) Identificación del número de expediente, del denunciante, del denunciado y del instructor del procedimiento
- b) Análisis de la información y documentación aportada en la denuncia, recabada por el instructor y, en su caso, la aportada por el denunciado
- c) Valoración de las alegaciones efectuada en el trámite de audiencia
- d) Resumen de los hechos denunciados y del resultado de la instrucción
- e) Decisión adoptada
- f) Fundamentos de hecho y de derecho de la decisión adoptada
- g) Medidas a adoptar
- h) Posible comunicación de los hechos a las autoridades públicas competentes

Dicho informe será elevado al órgano de administración de la Correduría que deberá aprobarlo junto con las medidas correctivas y sancionadoras que considere oportunas. Dicho acuerdo será comunicado al denunciante y a las personas afectadas por las medidas.

### Artículo 9. Aprobación, revisión y actualización del Reglamento

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el órgano de administración de la Correduría y será revisado de manera periódica para actualizarlo o subsanar las posibles deficiencias que puedan detectarse.

La aprobación se ha llevado a cabo en la reunión del Órgano de Administración celebrada el 19 de diciembre de 2023.

### Artículo 10. Anexos

Se incorporan al presente Reglamento los siguientes anexos:

- ANEXO I: Formulario/Ficha de denuncia dirigida al responsable de control interno
- ANEXO II: Formulario/Ficha de denuncia dirigida a AIMES CONSULTORES, S.L.P
- ANEXO III: Declaración de conocimiento y adhesión al Código de Conducta en la Distribución de seguros
- ANEXO IV: Acta de aprobación del Código de Conducta en la Distribución de seguros y designación del Órgano de Control Interno

- ANEXO V: Compromiso de confidencialidad y protección de datos de los miembros del Órgano de Control Interno