

PROTOCOLO DEL CANAL DE DENUNCIAS



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. FINALIDAD
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. GARANTÍAS
 - 4.1. GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE
 - 4.2. GARANTÍAS DEL DENUNCIADO
 - 4.3. GARANTÍAS DE OTROS AFECTADOS O IMPLICADOS
5. ÓRGANOS ENCARGADOS DE LA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS
6. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CANAL
 - 6.1. PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA
 - 6.2. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA DENUNCIA
 - 6.3. CONCLUSIÓN DEL EXPEDIENTE
 - 6.4. REGISTRO DE INFORMACIONES
7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL CANAL DE DENUNCIAS



1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las exigencias recogidas 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, Change Center Entidad de Pago S.A. ha procedido a la implementación de un sistema de canal de denuncias. Para ello, se ha procedido a elaborar el presente Protocolo que recoge las reglas de funcionamiento para tramitar y resolver las denuncias que se reciban a través de dicho canal.

2. FINALIDAD

La finalidad de este protocolo es establecer un procedimiento de tramitación de las denuncias realizadas a través del canal, incluyendo las pautas de actuación que se deben seguir desde que se recibe la denuncia por la persona designada a tal efecto, hasta que se da una resolución a la misma, previa tramitación e instrucción.

El canal de denuncias se configura como uno de los controles claves establecidos para la prevención, detección y conocimientos de quebrantos éticos, incumplimientos normativos o incumplimientos de normas penales, de forma que las pautas que se recogen en este Protocolo deben ser de obligado cumplimiento ya que se refleja el compromiso de la Alta Dirección de la Entidad con la cultura del cumplimiento ético y normativo.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación para todas las personas que forman parte de la entidad, ya sean directivos o trabajadores, quienes están obligados al cumplimiento de las normas y pautas de actuación establecidas en este Protocolo.

Los administradores, directivos y empleados de Change Center Entidad de Pago S.A., que tengan conocimiento de cualquier incumplimiento de las normas y controles contenidos en el Código Ético de la entidad, especialmente si constituyen actos ilícitos o delictivos.

La obligación de denunciar prevista en el apartado anterior se refiere sólo a incumplimientos cometidos por personas con algún tipo de relación contractual con Change Center (ya sea de tipo laboral, civil o mercantil) y que tengan consecuencia efectiva sobre el mantenimiento o desarrollo de dicha relación contractual.

El incumplimiento de la obligación de denunciar constituirá una infracción muy grave en el sistema disciplinario de Change Center.



El Administrador y el responsable de cumplimiento normativo, deberán garantizar la puesta a disposición del presente Protocolo de canal de denuncias a todos los empleados, directivos y demás personas que tuvieran una vinculación con Change Center Entidad de Pago S.A.

4. GARANTÍAS

Para el correcto funcionamiento, el canal de denuncias cumple una serie de garantías esenciales, tanto para el denunciante, como el denunciado y para otras personas que se puedan ver implicadas.

4.1. GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE

Estas garantías son las siguientes:

- Confidencialidad: el canal de denuncias implementado garantiza la confidencialidad del denunciante y de las comunicaciones que se realicen.
- Indemnidad frente a represalias: La denuncia realizada no puede causar represalias contra el denunciante. En consecuencia, la entidad no podrá imponer sanciones a las personas empleadas que denuncien o guarden relación con las denuncias presentadas.
- Derecho a ser informado del seguimiento y resultado de la denuncia.

4.2. GARANTÍAS DEL DENUNCIADO

En este sentido, el Canal de denuncias también garantiza los derechos de la persona denunciada y de otras personas que se puedan ver afectadas por las denuncias. Las garantías son las siguientes:

- Derecho a conocer de la existencia la denuncia que hubiese contra él.
- Derecho a ser oído y a poder defenderse presentado alegaciones que considere oportunas.
- Los hechos que se denuncien deben ser ciertos, estando prohibidas las denuncias falsas. En el caso de que la denuncia fuese falsa, el responsable del canal lo pondrá en conocimiento del Órgano de Administración, y se podrá acordar aplicar una sanción al denunciante, de acuerdo con lo previsto en el Código Ético de la entidad.

4.3. GARANTÍAS DE OTROS AFECTADOS O IMPLICADOS

Puede haber terceros implicados en los hechos que se presenten en la denuncia, que pueden ser afectados, testigos, etc., cuyos derechos deben ser protegidos. Las garantías son:

-



- La protección de la intimidad y dignidad de las personas que puedan resultar implicadas.
- El denunciante debe asegurarse de que la información que indique en la denuncia en relación con el incumplimiento producido es correcta, ya que se puede afectar a otras personas diferentes del denunciado.

5. ÓRGANOS ENCARGADOS DE LA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

Para asegurar la objetividad, transparencia e imparcialidad del proceso, la gestión del canal se ha encomendado a la persona responsable del departamento de Compliance, que se encargará de la recepción de las denuncias, análisis, investigación, y en su caso, incoación de un expediente, propuesta de medidas y propuesta de resolución.

Las denuncias, así como todo el procedimiento a que dé lugar dichas denuncias, se pondrán en conocimiento del Órgano de Administración de la entidad.

6. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CANAL

6.1. PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA

Las denuncias se presentan en el canal de denuncias que se encuentra en la página web: <http://www.change-center.com/> , en la sección Denuncias.

Los hechos que se denuncien deben ser ciertos. En este sentido, el denunciante debe asegurarse de que la información que proporciona en la denuncia es correcta.

6.2. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA DENUNCIA

Una vez presentada la denuncia, se registra la misma y se le suministra una clave de registro de denuncia, tanto si la misma es anónima como si aparecen datos personales del denunciante, para que en cualquier momento tenga conocimiento de las gestiones que se están realizando sobre la denuncia.

En la denuncia se puede especificar el departamento al que afecta la denuncia.

En el caso de que la denuncia resultara infundada, se procede al archivo de la misma. Cualquier acción que se haga sobre la denuncia, el denunciante tiene conocimiento de ello.



Si de la denuncia, se desprenden indicios de que se han cometido actos ilícitos, se mantendrá informado al Órgano de Administración de la apertura del expediente.

Asimismo, se dará traslado al denunciado en el plazo de 10 días hábiles para que éste formule las alegaciones que estime pertinentes en los tres días hábiles siguientes.

Durante la tramitación del procedimiento, el Órgano de Administración podrá decidir adoptar medidas cautelares procedentes dirigidas al cese inmediato del incumplimiento normativo que se estuviera produciendo.

Con las debidas medidas de transparencia y confidencialidad, se iniciará la investigación de los hechos denunciados cuya duración será de tres meses desde la recepción de la denuncia, plazo que se puede prorrogar por otro mes en caso de que la investigación requiera de diligencias de averiguación más complejas o que se requiera más actuaciones.

Durante este período, la persona encargada del Canal de denuncias podrá realizar todas las pruebas que sean necesarias para una eficaz investigación de la denuncia, entre otros, entrevista con las personas implicadas, solicitud de documentación, obtención de información por fuentes externas, etc.).

También la persona encargada de la gestión del Canal tendrá facultades suficientes para dirigirse a cualquier departamento de la entidad para recabar la información o documentación necesaria.

El proceso de investigación se debe llevar con el máximo rigor para comprobar la veracidad de los hechos, respetando, en todo momento, la presunción de inocencia y los demás derechos que le asisten a la persona denunciada.

Una vez terminada la investigación, se emitirá un informe de conclusiones debidamente justificado en el que se propondrá al Órgano de Administración recomendaciones, que pueden ser las siguientes:

- Archivo de la denuncia si se comprueba que el incumplimiento normativo no se ha producido.
- Medidas correctoras o sancionadoras que procedan si se comprueba que el incumplimiento se ha producido. Estas medidas puede ser la imposición de una sanción de acuerdo con lo establecido en el Código Ético de la entidad y en el Manual de Cumplimiento o en el traslado de la misma al juez de los hechos por su carácter penal, así como la adopción de medidas preventivas que se consideren oportunas para evitar que se produzcan incumplimientos similares.



6.3 CONCLUSIÓN DEL EXPEDIENTE

En el caso de que los hechos denunciados pudieran constituir indicios de delito, las mismas deben ser comunicadas al Ministerio Fiscal o al Juez con carácter inmediato por el responsable del departamento de cumplimiento, que a su vez es el encargado del canal de denuncias y se reunirá con el Órgano de Administración de la entidad en el plazo de 10 días, pues es al que le corresponde adoptar las medidas pertinentes que pongan fin al procedimiento. Dichas medidas podrán consistir en medidas sancionadoras o correctoras.

El denunciante deberá ser informado del resultado de la denuncia realizada en un plazo de tres meses o cuatro meses, en caso de que haya acordado la prórroga del mismo con motivo de la investigación a realizar o de la complejidad de los hechos denunciados, conforme a lo señalado anteriormente.

Asimismo, se registrarán las informaciones recibidas y las investigaciones realizadas, así como los documentos que hubiesen, en un libro del que se encargará el encargado del canal de denuncias, que es el responsable de cumplimiento, quien garantizará los requisitos de confidencialidad previstos en la normativa y en este protocolo. Los datos personales relativo a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir la normativa.

7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL CANAL DE DENUNCIAS

De acuerdo con lo regulado en el artículo 24.4 de la Ley 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias exclusivamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso y, conforme a lo establecido en el artículo 24.4 de la Ley de Protección de Datos, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a la supresión de los mismos del canal de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar constancia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso, únicamente podrán constar de forma anónima, sin que sea aplicable la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley de Protección de Datos.

Transcurridos tres meses o cuatro meses en el caso de que la investigación se prorrogue conforme a lo señalado anteriormente, los datos podrán seguir siendo tratados, por el órgano al que corresponda la investigación de los hechos



CHANGE CENTER

denunciados, no conservándose en el sistema de información de denuncias internas. En ningún caso, se podrán conservar los datos por un período superior a diez años.

El acceso a los datos personales contenidos en el sistema de información de las denuncias internas quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- a) Responsable del departamento de compliance, y las personas que forman parte del departamento.
- b) Responsable de recursos humanos, sólo cuando procediera adoptar medidas disciplinarias contra un trabajador.
- c) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- d) El delegado de protección de datos.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario adoptar medidas correctoras en la entidad o la tramitación de procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan. En ningún caso, serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones a las que se refiere el artículo 2, procediéndose en su caso, a su inmediata supresión. En este sentido, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la ley.



CHANGECENTER



CHANGECENTER



CHANGECENTER



CHANGECENTER