

Principios generales del Canal de Denuncias de ERGO Seguros de Viaje



Indice

1. ¿Quién puede emitir una denuncia?	3
2. ¿De qué puedo informar?	3
3. ¿Qué medios existen para informar?	4
4. ¿Cómo se debe realizar la denuncia?	4
5. ¿Qué ocurre después de enviar la denuncia? ¿Recibiré una respuesta?	5
6. ¿Cómo puedo recibir una respuesta y seguir siendo anónimo?	5
7. ¿Mi denuncia es confidencial/anónima?	6
8. ¿Debo temer represalias por mi denuncia?	6
9. ¿Cuándo se garantiza protección al informante y cuándo se excluye?	7
Anexo I – Aviso sobre protección de datos y consentimiento	8
Anexo II – Formulario de Denuncia	13

1. ¿Quién puede emitir una denuncia?

Cualquiera puede presentar una denuncia. Esto se aplica, por ejemplo, a nuestros propios empleados, nuestros clientes, proveedores de servicios y otros socios comerciales, así como al público en general. Cualquier persona que desee presentar una denuncia se denomina en general "informante".

2. ¿De qué puedo informar?

Puede denunciar posibles infracciones de cumplimiento de normativa interna o de legislación aplicable, que se hayan producido o que sea muy probable que se produzcan. A modo de ejemplo se enumeran algunos ámbitos en los que se pueden identificar infracciones:

- Delitos empresariales (por ejemplo, fraude, soborno, corrupción, etc.)
- Derecho de la competencia y antimonopolio
- Protección de datos y seguridad de la información
- Información privilegiada y manipulación del mercado
- Regulación y supervisión
- Blanqueo de dinero y sanciones financieras
- Derechos humanos u otros aspectos como gobernanza social y medioambiental
- Principios y políticas relacionados con las ventas
- Otras infracciones graves reales o potenciales, como infracciones del código de conducta de Munich Re o de la legislación laboral, así como acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.
- Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que se adecuen a lo previsto en el artículo 2 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.

Este canal no es el adecuado para presentar quejas y reclamaciones por parte de los asegurados en relación con su contrato de seguro. Para presentar este tipo de quejas y reclamaciones deberá acceder al apartado “Servicio de Atención al Cliente” de nuestra página web. [Click aquí](#)

3. ¿Qué medios existen para informar?

El denunciante podrá realizar la denuncia interna por los siguientes medios indistintamente:

Medios de Canal de Denuncia de ERGO Seguros de Viaje
A través de nuestra web en el apartado de Canal de Denuncias donde figura adicionalmente un enlace con el “Canal de Denuncias del Grupo ERGO (BKMS)”. Click aquí.

También, puede enviar su denuncia a través del correo postal de ERGO Seguros de Viaje: Av. Isla Graciosa, 1, Oficina 4, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, España. A la atención de: Canal de Denuncias ERGO.

Adicionalmente, puede informar de infracciones de cumplimiento conocidas o sospechadas Responsable del Canal de Denuncias, que actualmente será el Responsable de Cumplimiento Local.

Naturalmente, las posibles infracciones también pueden comunicarse a las autoridades locales competentes.

4. ¿Cómo se debe realizar la denuncia?

Si usted decide informar de una posible infracción a través de la dirección postal de ERGO Seguros de Viaje, ponemos a su disposición una plantilla para facilitar el reporte de informaciones (ver anexo I). Esta no es de uso obligatorio. La denuncia se puede realizar de manera anónima.

Por el contrario, si usted decide informar a través del sistema de Canal de Denuncias del Grupo, se detalla en el propio aplicativo la información que debe facilitar y las instrucciones a seguir.

Si lo desea, también puede enviar informes de forma totalmente anónima a través de este sistema. No está obligado a introducir ningún dato que permita sacar conclusiones sobre su identidad en ninguna fase del proceso de denuncia. En caso de que el informante no se anónimo, existe la posibilidad de mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, de solicitar a la persona informante información adicional.

La confidencialidad y la protección del denunciante tienen la máxima prioridad y son el principio rector de nuestro sistema de denuncia de irregularidades. Todas

las denuncias se tramitan de acuerdo con el principio estricto de "necesidad de saber".

Importante: Instamos a los denunciantes a que verifiquen toda la información según su leal saber y entender. La presentación deliberada de información errónea puede acarrear sanciones.

5. ¿Qué ocurre después de enviar la denuncia? ¿Recibiré una respuesta?

El Responsable de Canal de Denuncias procesará su denuncia evaluando la información e iniciando una investigación, si es necesario. En el procesamiento de las denuncias y la posterior investigación se podrá involucrar a los responsables del Canal de Denuncias del Grupo ERGO, así como el Departamento de Compliance del Grupo ERGO el cual tiene la potestad de realizar investigaciones internas.

Si ha facilitado información sobre sus datos de contacto, el Responsable del Canal de Denuncias se podrá poner en contacto con usted. De este modo, recibirá confirmación de la recepción de su denuncia en un plazo de siete días y comentarios adicionales en un plazo máximo de tres meses.

Por lo tanto, le animamos a que facilite sus datos de contacto, ya que esto permitirá que el Responsable del Canal de Denuncias.

6. ¿Cómo puedo recibir una respuesta y seguir siendo anónimo?

El "Canal de Denuncias del Grupo ERGO" está diseñado para proteger la identidad del denunciante. La función de anonimato del sistema está certificada y puede ser verificada por usted en cualquier momento.

Cuando realice la denuncia a través de este medio, deberá crear un perfil en el que seleccione usted mismo su seudónimo/nombre de usuario y contraseña. Sólo usted puede ver esta información de acceso. Si pierde sus datos de acceso, envíe un nuevo informe y cree un nuevo perfil. Si es posible, facilite el número de referencia de su informe original. Como el perfil es nuevo, no verá el contenido asociado a su informe original.

Se han implementado medidas de encriptación y otras medidas especiales de seguridad para garantizar que su informe permanezca anónimo en todo

momento. En ningún momento del proceso se le pedirá que revele datos personales. Si desea permanecer en el anonimato, le rogamos que no facilite ninguna información que pueda identificarle. No utilice un ordenador proporcionado por su empresa para presentar su informe.

El Responsable del Canal de Denuncias se pondrá en contacto con usted a través del perfil para ponerle al día sobre el estado de su informe o hacerle más preguntas si hay algún punto que requiera aclaración; su anonimato seguirá estando protegido durante todo el proceso.

7. ¿Mi denuncia es confidencial/anónima?

Sí, su denuncia es siempre confidencial.

Puede elegir entre permanecer en el anonimato o compartir su identidad.

Si decide compartir su identidad, le garantizamos esta sólo se revelará a las personas directamente encargadas de la gestión del caso.

Si desea presentar su denuncia de forma anónima, tenga cuidado de no facilitar ninguna información que pueda revelar su identidad.

La confidencialidad y su protección como denunciante son nuestra máxima prioridad y el principio rector de nuestro Canal de Denuncias, y todas las denuncias se tramitan sobre la base de un estricto principio de "necesidad de saber".

8. ¿Debo temer represalias por mi denuncia?

Siempre que tenga razones justificadas para creer que la información comunicada era cierta en el momento de su denuncia, no debe temer ninguna represalia en respuesta a su denuncia y cualquier intento de este tipo se consideraría en sí mismo una infracción grave de las normas de cumplimiento. A la inversa, la presentación intencionada de un informe a sabiendas de que es falso también representa una infracción grave del cumplimiento y podría acarrear graves consecuencias en virtud de la legislación penal y laboral.

9. ¿Cuándo se garantiza protección al informante y cuándo se excluye?

Cualquier denuncia debe ser efectuada de buena fe, es decir, debe estar respaldada por evidencia y hechos concretos, de manera que, como destaca la ley 2/2023, esta *“buena fe, conciencia honesta de que se han producido o pueden producirse hechos graves perjudiciales, constituye un requisito indispensable para la protección del informante”*. Por ello, como señala la normativa, esa *“buena fe es la expresión de su comportamiento cívico y se contrapone a otras actuaciones que, por el contrario, resulta indispensable excluir de la protección, tales como la remisión de informaciones falsas o tergiversadas, así como aquellas que se han obtenido de manera ilícita”*.

Por ello, se garantizará protección en los casos establecidos en la normativa conforme al art. 35 de la Ley 2/2023 que dispone los supuestos de inclusión y exclusión de dicha protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:

- a) tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación o revelación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del ámbito de aplicación de esta ley,
- b) la comunicación o revelación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en esta ley.

Quedan expresamente excluidos de la protección prevista en esta ley aquellas personas que comuniquen o revelen:

- a) Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información o por alguna de las causas previstas en el artículo 18.2.a) de la ley.
- b) Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
- c) Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores
- d) Informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el artículo 2 de ley referida.

Anexo I – Aviso sobre protección de datos

Para simplificar las denuncias de posibles infracciones de cumplimiento y garantizar medidas de seguimiento efectivas, ERGO Group AG, con sede en Düsseldorf (denominada en lo sucesivo «ERGO»), ha implementado este sistema de denuncias seguro y confidencial que cumple asimismo los requisitos de la Directiva europea de protección de los denunciantes (Directiva [UE] 2019/1937). El sistema permite recibir y procesar de manera segura y confidencial información sobre infracciones de la legislación. El uso del sistema de denuncias es voluntario. Este sistema de denuncias es empleado por ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España.

El sistema de denuncias está administrado por la empresa EQS Group AG, Bayreuther Str. 35, 10789 Berlín, Alemania, en nombre de ERGO. La comunicación entre su ordenador y el sistema de denuncias se realiza de manera cifrada (SSL). Los datos personales que se introducen en el sistema de denuncias se cifran, se protegen mediante una contraseña y se almacenan en una base de datos gestionada por EQS Group AG en un centro de datos de alta seguridad ubicado en Alemania. EQS Group AG no tiene acceso a la información.

¿Quién es responsable del tratamiento de los datos?

1) La parte responsable de los mensajes dirigidos al Departamento de Cumplimiento de ERGO es la empresa siguiente:

ERGO Group AG
ERGO-Platz 1
40198 Düsseldorf, Alemania

Correo electrónico: hinweisgeber@ergo.de

Si tiene cualquier duda sobre esta información relativa a la protección de datos, póngase en contacto con el responsable de protección de datos de ERGO. Para dirigirse al responsable de protección de datos por vía postal, dirija su comunicación al «Responsable de protección de datos» en la dirección indicada anteriormente. Asimismo puede enviar un correo electrónico a datenschutzbeauftragter@ergo.de.

2) La parte responsable de los mensajes dirigidos al ombudsman central de ERGO es la empresa siguiente:

BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Markus Brinkmann
Fuhlentwiete 12

20355 Hamburgo
Alemania

Teléfono: +49 (40) 33 47 53 74 35
Correo electrónico: ombudsmann.ergo@bdo.de

3) La parte responsable de los mensajes dirigidos al responsable (de cumplimiento) respectivo en cada una de las empresas locales que se puede seleccionar durante el proceso de envío de mensajes, o aquellas denuncias que se deriven ya sea directamente por el informante o por parte de Departamento de Cumplimiento de ERGO al Responsable de Sistema de cada entidad, será la empresa local respectiva. El responsable en ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España, será la propia entidad. En este caso se aplican adicionalmente las disposiciones en materia de protección de datos específicas del país.

Si tiene cualquier duda sobre esta información relativa a la protección de datos en el ámbito local, póngase en contacto con el responsable de protección de datos de ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España, a través del correo dpd@ergo-segurosdeviaje.es

¿Qué categorías de datos utilizamos y de dónde proceden los datos?

El uso del sistema de denuncias es voluntario. Si decide facilitarlos, recopilamos los siguientes datos e información de carácter personal en el ámbito de su mensaje:

- Su nombre y apellidos, así como sus datos de contacto
- Si trabaja en una empresa que forma parte del grupo ERGO
- Los nombres y otros datos personales de los individuos que mencione en su mensaje.

La dirección IP de su ordenador no se guardará cuando utilice el sistema de denuncia de irregularidades ni después del uso. Para mantener una conexión entre su ordenador y el sistema de denuncias, se guardará en su ordenador una cookie que únicamente contiene el identificador de la sesión (denominada "cookie de sesión"). Esta cookie solamente será válida hasta que usted finalice la sesión, y expirará cuando cierre el navegador. No obstante, su visita al sistema de denuncias puede dejar rastro en su ordenador. Por ello, si accede al sistema de denuncias desde un ordenador de la empresa, en particular, debería procurar borrar los datos temporales (caché) de su navegador.

El sistema de denuncias le ofrece la opción de configurar un buzón protegido con un nombre de usuario/seudónimo y una contraseña de libre elección. Esto le permitirá intercambiar mensajes y archivos de forma anónima y segura con el responsable (de cumplimiento) encargado de procesar su mensaje. No es lo mismo que la comunicación habitual por correo electrónico. Los datos se almacenan exclusivamente en el sistema de denuncias y por eso están protegidos de forma especial.

¿Cuáles son los fines del tratamiento de sus datos y cuál es su base legal?

Procesamos sus datos personales ciñéndonos a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD) y en todas las demás legislaciones y normativas aplicables, como la Ley alemana de protección de datos (BDSG), así como la legislación de aplicación en cada estado miembro. En España se regirá el tratamiento igualmente por lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La finalidad del tratamiento de los datos es la obligación de ERGO, de conformidad con lo dispuesto en la sección 23, párr. 6 de la Ley alemana del contrato de seguro y en España de conformidad con lo dispuesto 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, de establecer un proceso que permita a los empleados y a terceros denunciar infracciones potenciales o reales de leyes y reglamentos importantes, al mismo tiempo que protege la confidencialidad de su identidad. ERGO tiene un interés legítimo en descubrir, investigar, suspender y penalizar de manera efectiva y altamente confidencial cualquier actividad ilegal y cualquier infracción grave de las obligaciones de los empleados en todo el grupo, con el fin de evitar daños y riesgos de responsabilidad. La empresa a la que dirija su mensaje procesará los datos personales, así como los nombres y otros datos asociados al mensaje y su contenido, de manera confidencial y exclusivamente con el fin de garantizar una recepción y tratamiento seguros y confidenciales. Si comparte información en el sistema de denuncias, el sistema le solicitará su consentimiento. Este consentimiento constituye la justificación legal para el tratamiento de sus datos personales conforme al art. 6, párr. 1, letra a del RGPD. Si revoca su consentimiento, el tratamiento puede basarse en el art. 6, párr. 1, letra f del RGPD y en la legislación nacional que implementa la Directiva europea de protección de los denunciantes (p. ej., el art. 10 de la Ley alemana de protección del informante y en España 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), en la medida en que sus datos personales sean necesarios en ese caso concreto para proteger los intereses legítimos de ERGO mencionados anteriormente, si dichos intereses son imperativos o apremiantes.

¿Los datos se comparten de alguna manera?

Si revela su nombre en el sistema de denuncias, le garantizamos que su identidad como informante se tratará de manera confidencial.

Únicamente un grupo muy reducido de personas, expresamente autorizadas en el respectivo cargo (de cumplimiento) que están encargadas de procesar su

mensaje (en función del destinatario del mensaje que usted haya elegido o que proceda en base a su consideración como Responsable del Sistema), tendrán acceso a los datos que usted comparta. En función del contenido del mensaje, podrán tener acceso a los datos determinadas personas expresamente autorizadas del departamento de auditoría interna, además del responsable de protección de datos y las personas autorizadas de manera individual en las filiales o sucursales, siempre que ello sea necesario para el tratamiento de determinada información. Si estas filiales o sucursales tienen su sede en países fuera de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, se garantizará una protección de los datos adecuada y apropiada. Si la Comisión Europea no ha emitido una decisión de adecuación específica para el tercer país en cuestión, estas medidas de seguridad consistirán en concreto en las normas vinculantes internas sobre protección de datos o en las cláusulas contractuales estándar de la Unión Europea. En casos excepciones podemos diferir en las medidas de seguridad establecidas en el art. 49 del RGPD, como puede ser el caso, por ejemplo, si es necesario transferir los datos para la formulación, el ejercicio o la defensa de acciones legales.

Las investigaciones realizadas sobre la información enviada en el mensaje se tratan de manera estrictamente confidencial. Toda persona que tenga acceso a los datos está obligada a mantenerlos en secreto. Su nombre y cualquier circunstancia que pudiera poner en peligro su anonimato como informante no se divulgará, en principio. No obstante, en determinados casos excepcionales estamos obligados a revelar su nombre, por ejemplo, si la ley así lo exige.

Si existe un motivo de sospecha, la información puede reenviarse a otro departamento interno con el fin de iniciar un proceso de sanción a los infractores, o bien a las autoridades responsables de la justicia penal.

Información sobre la(s) persona(s) implicada(s) en el mensaje

En determinados casos, estamos obligados por ley a informar a las personas implicadas de que hemos recibido información sobre ellas. Esto solo tiene lugar cuando la notificación a las personas implicadas ya no pone en peligro la investigación de la información recibida. Además, la persona implicada puede tener derecho de acceso respecto a los datos que le atañen. En la medida en que la ley lo permita, en el transcurso de este proceso no se divulgará información directa o indirecta sobre la persona informante.

¿Cuánto tiempo permanecen almacenados sus datos?

Almacenamos los datos personales relacionados con su mensaje durante el tiempo que sea necesario para realizar la investigación y durante el tiempo que estamos obligados a almacenar datos personales de conformidad con los

periodos de retención legales o contractuales. Una vez transcurrido este periodo, la información recibida se borra o se anonimiza de acuerdo con los requisitos legales del país en cuestión; dicho de otro modo, toda referencia a su identidad como informante se borrará de forma permanente e irrevocable.

Derecho a retirar su consentimiento y derecho de oposición

Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento y con efectos para el futuro, así como a oponerse al tratamiento de sus datos personales sin sufrir ningún perjuicio como consecuencia. Abandonaremos el tratamiento siempre y cuando no exista un interés legítimo apremiante para el tratamiento de los datos de conformidad con el art. 6, párr. 1, letra f y el art. 21 del RGPD (tratamiento de los datos sobre la base de un interés legítimo), siempre y cuando los datos no vayan a procesarse para la formulación, el ejercicio o la defensa de acciones legales, o bien la normativa nacional que implementa la Directiva europea de protección de los denunciantes (p. ej., la sección 10 de la Ley alemana de protección del informante y en España 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) nos permita continuar el tratamiento. La retirada del consentimiento y la oposición pueden enviarse en cualquier formato y deben dirigirse a la empresa respectiva a la que ha dirigido su mensaje.

¿Qué otros derechos tienen los usuarios del sistema de denuncias?

Además de su derecho a ser informado sobre el tratamiento de sus datos personales, y de acuerdo con las disposiciones legales, también tiene derecho de acceso de conformidad con el art. 15 del RGPD, derecho de rectificación de conformidad con el art. 16 del RGPD, derecho de supresión de conformidad con el art. 17 del RGPD, derecho de limitación del procesamiento de conformidad con el art. 18 del RGPD, y derecho a la portabilidad de los datos de conformidad con el art. 20 del RGPD. Si así lo solicita, pondremos a su disposición los datos que nos ha facilitado en un formato estructurado, de uso habitual y legible electrónicamente. Para ejercer estos derechos le rogamos que se ponga en contacto con la respectiva empresa a la que ha dirigido su mensaje.

Asimismo, tiene derecho a presentar una queja ante una autoridad supervisora de su elección (art. 77 del RGPD en relación con la sección 19 de la BDSG).

La autoridad competente para ERGO Group AG es:

Representante Estatal para la Protección de Datos y la Libertad de Información
de Renania del Norte-Westfalia, Alemania
Kavalleriestr. 2-4

40213 Düsseldorf, Alemania
Teléfono: 0211/38424-0
Fax: 0211/38424-999
Correo electrónico: poststelle@ldi.nrw.de
Página web: <https://www.ldi.nrw.de/>

En caso de que la autoridad competente sea considerada la española, sería la Agencia Española de Protección de Datos cuya web es www.aepd.es

Anexo II – Formulario de Denuncia, a través de medios distintos a Canal del Grupo (BKMS)

Nombre y apellidos del denunciante (Opcional)
Datos del contacto del denunciante (a efectos de información sobre la tramitación de la denuncia y para esclarecer aspectos que fuesen necesarios)
Descripción de los hechos denunciados
Personas o personas involucradas con los hechos denunciados
¿Se siguen produciendo los hechos denunciados?
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SE
¿Ha sido el hecho denunciado informado previamente? En tal caso ¿a qué ente?

Detalle de documentos y pruebas en su poder, o testigos