

Preguntas Frecuentes

¿Qué diferencia hay entre el canal interno y el canal externo? ¿Cuándo debe utilizarse cada uno de estos canales?

- Los canales internos los disponen las entidades privadas o públicas de conformidad con la legislación aplicable para posibilitar la presentación de información respecto de las infracciones previstas legalmente garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad.
- El canal interno deberá permitir realizar comunicaciones por escrito o verbalmente, o de las dos formas. A petición del informante también podrá presentarse mediante una reunión presencial en el plazo máximo de 7 días desde la petición.
- Los empleados podrán realizarla o bien directamente al equipo local de Cumplimiento o a través del Canal interno que la Compañía pone a disposición de los empleados en la intranet.
- El resto de los informantes podrán comunicar la información a través del canal interno disponible en la web corporativa.
- Los canales externos los establecen determinadas autoridades nacionales. Toda persona física podrá informar además ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.), o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones que supongan una infracción dentro del ámbito de aplicación material, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno.

¿Quién puede informar a través de este canal?

Un Informante es aquella persona física que comunica información, sobre potenciales incumplimientos o infracciones, obtenida en un contexto laboral o profesional. Un informante puede ser, por ejemplo, un empleado (tal y como lo define la ley), una persona que tenga la condición de trabajador no asalariado (tal y como lo define la ley), un accionista, una persona perteneciente al órgano de administración, dirección o supervisión de LIEH, un voluntario o un trabajador en prácticas que perciba o no una remuneración y cualquier persona relacionada con LIEH en un contexto profesional o contractual.

La legislación también es aplicable a la información obtenida en el marco de una relación laboral ya finalizada y aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado en los casos en los que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.



El canal interno de LIEH está a disposición de todas las personas físicas mencionadas anteriormente, en el caso de los empleados, podrán realizarla o bien directamente al equipo local de Cumplimiento o a través del Canal interno que la Compañía pone a disposición de los empleados en la intranet.

El resto de los informantes no empleados podrán comunicar la información a través del canal interno disponible en la web corporativa.

¿Cuáles son los principales derechos y obligaciones de un informante? ¿Y de las personas vinculadas? ¿Y de las personas afectadas?

Siempre que la persona informante tenga motivos razonables para pensar que la información sobre infracciones facilitada es veraz en el momento de la comunicación, tendrá derecho a:

- Máxima atención a la seguridad y garantía de la confidencialidad de la identidad del informante (así como cualquier otra información que identifique directa o indirectamente al informante), de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la información y la información sobre la persona afectada.
- Las obligaciones de confidencialidad se extienden a cualquier persona que reciba, por cualquier medio, información relativa a comunicación, incluso aunque dicha persona no sea responsable de la recepción o el seguimiento de esta.
- El canal se gestionará de manera segura, garantizando que el anonimato o la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación están protegidos para evitar que el personal que no esté autorizado acceda a esta información.
- No obstante, pueden existir determinadas circunstancias en las que la Compañía tenga la obligación jurídica de revelar la identidad del informante, como puede ser en el contexto de una investigación por parte de las autoridades o en procesos judiciales, para salvaguardar, en particular, el derecho de defensa de la persona afectada. En cualquier caso, se tomarán todas las medidas razonables para garantizar que el informante no sufre ningún perjuicio.
- Ser protegida contra toda forma de represalia, entendiendo como tal toda acción u omisión 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, sólo por su condición de informantes o por haber realizado una revelación pública.
- Tener acceso a las medidas de apoyo pertinentes

Asimismo, las medidas de protección de los informantes también serán de aplicación, si procede, en el caso de facilitadores, terceros relacionados con los informantes (como compañeros de trabajo o familiares) y entidades jurídicas para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa.



La persona afectada por la comunicación será informada de las acciones y/o omisiones que se le atribuyen y tiene derecho a ser oída en cualquier momento. Tendrá derecho a la presunción de inocencia, al honor y a la defensa, incluido el derecho a acceder a su expediente, en aquellos casos en los que no pueda impedir la investigación. Asimismo, las personas afectadas tendrán la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y los datos del procedimiento.

La persona afectada no será en ningún caso informada de la identidad del informante.

Se respetarán los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición de los datos. No obstante, el ejercicio de estos derechos puede verse restringido con el fin de garantizar la protección de los derechos de otras personas implicadas en la comunicación o de evitar una obstrucción de la investigación, lo cual se valorará en función de cada caso. En el caso que la persona a la que se refiera la comunicación ejerciese el derecho de oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

¿Cómo se puede comunicar una información?

La comunicación se podrá presentar de forma oral y/o escrita. A petición del informante también podrá presentarse mediante una reunión presencial en el plazo máximo de 7 días desde la petición.

Los empleados podrán realizarla o bien directamente al equipo local de Cumplimiento o a través del Canal interno que la Compañía pone a disposición de los empleados en la intranet.

El resto de los informantes no empleados podrán comunicar la información a través del canal interno disponible en la web corporativa.

De conformidad con las disposiciones de la legislación aplicable, se realizará, si procede, una autenticación del informante de forma segura.

La comunicación se podrá presentar de manera anónima o identificándose el informante, en este caso, su identidad será confidencial y solo se revelará en los casos tasados conforme se indica en la Política. El sistema de información de la compañía garantiza la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma y garantiza la protección de datos impidiendo el acceso de los mismos a personal no autorizado.



Cuando la comunicación sea verbal, incluida la realizada en una reunión presencial, deberá documentarse, o bien a través de una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible, solicitándose en este caso el consentimiento previo del informante para ello, o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación, en la que el informante tendrá derecho a analizar y revisar la transcripción realizada, a rectificarla y aceptarla mediante su firma. En ambos casos se informará sobre el tratamiento de los datos.

La Compañía podrá, de conformidad con la legislación aplicable, externalizar determinados procedimientos, y los recursos de la Compañía del Grupo podrán utilizarse durante la recepción y el seguimiento inicial de la comunicación.

En el plazo de 7 días naturales desde la recepción de la comunicación, se enviará acuse de recibo.

A) Comunicaciones presentadas por empleados

A.1 Comunicación interna (utilización de los canales internos)

Si un empleado dispone de información que quiera comunicar, el sistema interno de información es el cauce preferente para informar. El empleado podrá informar a su superior y al director del departamento sobre dicha preocupación o podrá optar por presentar una comunicación a través del canal interno disponible (pudiendo hacerlo de forma anónima). En el primer caso, el director del departamento trasladará el asunto inmediatamente al Responsable del Sistema de Información o al responsable local de Cumplimiento.

La Función de Cumplimiento establecerá el proceso de investigación tras consultarlo previamente con el Responsable del Sistema de información y, si procede, con el director del departamento y con otras personas que se considere pertinente involucrar en dicho asunto en función de un criterio de necesidad. Es posible que sea necesaria la colaboración de las funciones de Riesgo y Auditoría Interna.

En aquellos casos en los que se sospeche que el director del departamento está involucrado en la irregularidad, el responsable del Sistema de información establecerá el proceso de investigación junto con el CEO.

Los empleados de la Compañía disponen del canal interno de comunicación de informaciones. El servicio de asistencia/canal es una vía para que los empleados de LIEH soliciten orientación por parte del Equipo de Global Compliance & Ethics de la matriz sobre el Código ético del grupo para informar sobre conductas que puedan vulnerar el código o relativas a los asuntos descritos en la presente Política. Las comunicaciones se pueden presentar a través del Servicio de Asistencia de Cumplimiento de forma anónima o no anónima.



Si el empleado cree que es más apropiado plantear sus preocupaciones a alguna persona del Consejo, quizá por la gravedad o sensibilidad del asunto en cuestión, podrá señalar este asunto a la función de Compliance o al presentar la comunicación, y esto se tendrá en cuenta a la hora de establecer el procedimiento de seguimiento de la comunicación hasta su conclusión.

En caso de conflicto de intereses (o de que surja un conflicto de intereses), se tomarán las medidas adecuadas con relación al seguimiento de la comunicación hasta la conclusión de la investigación, garantizando que cualquier persona mencionada en la comunicación no esté directamente involucrada en la investigación y el análisis del informe.

A.2 Comunicación externa (uso de canales externos)

La comunicación de la información puede hacerse también ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante en España, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno. o a la entidad reguladora pertinente, normalmente, la DGSFP en España, la ASF en Portugal, el Central Bank of Ireland en Irlanda; y la Financial Conduct Authority en el Reino Unido.

Si el empleado no queda satisfecho, podrá contactar con otros terceros, como las autoridades fiscales, las autoridades de protección de datos o las fuerzas de seguridad. No obstante, se recomienda encarecidamente al empleado que primero busque orientación por parte de un organismo profesional o de representación. Aunque la Compañía ha creado las presentes directrices a fin de aportar a los empleados la seguridad que necesitan para plantear dichos asuntos a nivel interno, siempre es preferible para la Compañía que se comuniquen las cuestiones a la parte pertinente a que no se comuniquen a nadie.

B) Comunicaciones de informantes no empleados

Si el informante no es un empleado, que presente la comunicación de forma anónima o no anónima, o si un empleado presenta una comunicación de forma anónima y sin revelar su condición de empleado, los procedimientos señalados anteriormente serán de aplicación con las modificaciones aplicables.

¿Cómo abordará LIEH las denuncias? ¿Cuáles son los principales procesos implementados?

Una vez se recibe una comunicación o información se realizará una evaluación preliminar de las acciones que se deben adoptar y de las personas que han de participar en el análisis de la información. Este proceso puede involucrar una indagación interna o una investigación más formal que de otros investigadores externos.

Se podrá contratar investigadores externos por distintos motivos, entre ellos: (1) la necesidad de conocimientos especializados; (2) el hecho de que pueda percibirse que la



investigación no tiene credibilidad o no es suficientemente independiente si se realiza a nivel interno; y (3) la existencia de preocupaciones jurídicas de mayor importancia u otros factores de riesgo podría justificar que sean abogados externos quienes realicen o gestionen la investigación.

A quienes realicen la comunicación a través de los canales internos, se les informará, de forma clara, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes.

En cualquier caso, cuando el informante proporcione una forma de contacto, se deberá aportar una confirmación de la recepción de la comunicación en un plazo de siete días naturales desde la recepción de la comunicación señalando que se ha recibido la comunicación y que se investigará.

A quienes realicen la comunicación a través de los canales internos, se les informará, de forma clara, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes.

Tras la recepción, la Compañía llevará a cabo la investigación, realizando todas las actuaciones pertinentes a nivel interno para comprobar las alegaciones contenidas en la comunicación y, si procede, hasta la resolución de la infracción o incumplimiento.

El informante será informado de las medidas previstas o adoptadas tras la comunicación.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo en cuyo caso el plazo podrá extenderse hasta un máximo de 6 meses desde la comunicación.

Información sobre protección de datos.

Los datos relativos a las comunicaciones se conservarán de conformidad con la legislación aplicable y conforme a los procedimientos establecidos por la Compañía.

De conformidad con la legislación de protección de datos (en concreto, las disposiciones del artículo 24.4 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales), los datos de la persona que realiza la comunicación y de los empleados o terceros relacionados con la misma deben conservarse en el sistema de comunicación únicamente durante el tiempo necesario para decidir si es apropiado iniciar una investigación sobre los hechos informados o durante los plazos establecidos por ley en función de cada ordenamiento jurídico. Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el sistema de informaciones únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento que se tenga constancia de dicha



circunstancia, salvo que la falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información durante el tiempo necesario para su tramitación judicial.

Transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso sólo podrán constar de forma anonimizada.

En cualquier caso, los datos deberán eliminarse del sistema en un plazo de tres meses desde su introducción, a menos que el propósito de su conservación sea el de dejar constancia del funcionamiento del modelo de prevención o a menos que sea necesario por otro motivo en el marco de procesos administrativos o judiciales.

No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica y, en caso de recopilarse por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

Una vez transcurrido el plazo de tres meses señalado anteriormente, el organismo responsable de la investigación de los hechos comunicados o del seguimiento de las medidas relacionadas con la comunicación, la cual no se mantiene como tal en el sistema interno de información sobre quejas, podrá continuar con el tratamiento de los datos, los cuales también se podrán utilizar para otros propósitos de tratamiento lícitos (en concreto, en el marco de procesos administrativos o judiciales).

Los datos personales que no resulten relevantes con relación al tratamiento de la comunicación se suprimirán, si es posible, teniendo en cuenta el medio a través del cual se aportó la información.

Última actualización de la información: agosto 2023