

POLÍTICA DEL CANAL ÉTICO DEL GRUPO LÍNEA DIRECTA



Información importante sobre este documento	
Identificación de la Política	Política del canal ético
Apartado del Código Ético de Grupo Línea Directa que desarrolla	VII Vulneraciones e incumplimientos del código de conducta VIII. Canal de comunicaciones
Apartado de otras Políticas que desarrolla	
Normas que sustituye	Procedimiento del canal ético
Normas que deroga	Procedimiento del canal ético
Normas relacionadas	
Unidad de negocio o función a la que afecta	Grupo Línea Directa
Personal al que afecta	Todo el personal de Línea Directa Aseguradora, sus filiales y la Fundación
Responsable principal de su vigilancia	Gestor Ético
Fecha de aprobación	20 de abril de 2023
Fecha de aplicación	20 de abril de 2023
Fecha de última actualización	30 de septiembre de 2025
Versión	2
Elaboración	Gobierno Corporativo
Aprobación	Consejo de Administración

CONTENIDO

1.	Introducción.....	4
2.	Principios de actuación.....	5
3.	Alcance y ámbito de aplicación	5
4.	Gestor Ético	6
5.	Canal Ético.....	7
6.	Procedimiento de gestión de comunicaciones	7
7.	Procedimiento específico respecto de irregularidades de potencial trascendencia, especialmente de naturaleza financiera y contable	12
8.	Procedimiento específico en materia de prevención de situaciones de acoso laboral y sexual.....	12
9.	Procedimiento específico en materia de prevención de supuestos penales	13
10.	Coordinación para la gestión de comunicaciones recibidas por otros canales internos.....	13
11.	Garantía de no represalia al informante	14
12.	Posibilidad de presentación anónima de la comunicación	15
13.	Tratamiento de datos personales y archivo de la documentación.....	15
14.	Canales externos	17
15.	Aprobación y aplicación.....	17

1. Introducción

LINEA DIRECTA dispone de un Sistema Interno de Información, el Canal Ético, con el objetivo de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación. Los empleados también pueden utilizar los canales habilitados por el departamento de Gestión de Personas, dentro del Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, para comunicar hechos o realizar consultas relacionadas con su esfera de actuación. Existe también la posibilidad de realizar comunicaciones de manera verbal en la forma que se detalla en este procedimiento.

El Código Ético establece, además, la prohibición de cualquier tipo de represalia sobre aquellos empleados que comuniquen, de buena fe, presuntos incumplimientos.

De acuerdo con la normativa vigente, y en particular 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, es necesario contar con un Sistema interno de información, que abarca tanto el canal o cauce para recepción de la información, como el responsable del sistema y el procedimiento de gestión.

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, en su compromiso de tolerancia cero con el delito y consciente de la importancia de llevar a cabo una actuación diligente y eficaz en el seno de la organización, ante la investigación de posibles delitos, aprueba la presente política con la finalidad de establecer los **principios generales y el procedimiento aplicables a la gestión del Canal Ético.**

2. Principios de actuación

Con el objetivo de garantizar que las personas que, en un contexto laboral o profesional detecten infracciones normativas o actuaciones contrarias al Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, las comuniquen con las debidas garantías, se establecen los siguientes principios generales de actuación en la gestión del Canal Ético:

1. Confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como del tratamiento de la información y su investigación.
2. Prohibición de represalias.
3. Respeto al principio de presunción de inocencia y derecho de defensa de las partes afectadas.
4. Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés en la gestión.
5. Tramitación efectiva de las comunicaciones.
6. Accesibilidad.

3. Alcance y ámbito de aplicación

La presente política se aplica a todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable.

En cuanto al ámbito subjetivo, el Canal Ético estará disponible y accesible para cualquier persona (incluidos, a título indicativo, pero no limitativo: trabajadores, becarios, personas que no hayan iniciado todavía o hayan finalizado su contrato de trabajo, clientes, o terceros colaboradores) de

manera que cualquier informante a través de dicho canal queda bajo la protección de la presente política.

4. Gestor Ético

El Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora ha designado un Gestor Ético como persona física responsable de la gestión del Sistema Interno de Información de la entidad y, por tanto, de recibir y responder a todas aquellas cuestiones y dudas que puedan surgir derivadas de la aplicación del Código Ético, así como para que atienda, analice, valore y resuelva las diferentes comunicaciones que se reciban sobre posibles incumplimientos normativos o conductas inapropiadas.

El Gestor Ético tiene asignadas las siguientes funciones en relación con el Canal Ético:

- Fomentar y planificar la difusión del Código Ético y el Canal Ético entre los empleados y grupos de interés del Grupo Línea Directa.
- Resolver las consultas y asesorar a los grupos de interés sobre las cuestiones de interpretación del Código Ético en cuanto a conductas no apropiadas o incumplimientos normativos que se puedan plantear.
- Velar por el buen funcionamiento del Canal Ético.
- Atender, gestionar, tramitar, instruir, valorar y resolver las comunicaciones recibidas hasta su resolución.
- Elevar propuesta, para tomar las decisiones que subsanen el incumplimiento y adoptar las acciones preventivas que eviten su repetición, al máximo responsable del área afectada y, en su caso, al Comité de Dirección y Consejo de Administración.
- Archivar o proponer planes de acción cuando se ponga de manifiesto una situación de riesgo derivada de un incumplimiento.

- Mantener un registro actualizado del proceso desde la recepción de la comunicación, trámites efectuados, documentación asociada y comunicaciones entre las partes interesadas e involucradas en el mismo.
- Elaborar periódicamente informes y estadísticas sobre el nivel de cumplimiento del Código Ético y comunicaciones recibidas en el Canal Ético, elevando las recomendaciones que considere oportunas al Consejo de Administración.

El Gestor Ético deberá desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

Para la ejecución de las funciones anteriores, el Gestor Ético podrá apoyarse en el Equipo de Gobierno Corporativo de LINEA DIRECTA.

5. Canal Ético

LINEA DIRECTA tiene implantada una herramienta con el fin de garantizar una mejor gestión de las comunicaciones que puedan darse a través de esta vía.

El Canal Ético permite la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.

El enlace al Canal Ético deberá estar disponible tanto en la web corporativa como en la intranet, de manera que cualquier persona pueda acceder fácilmente al mismo.

6. Procedimiento de gestión de comunicaciones

Se tramitarán conforme a lo establecido en este procedimiento, aquellas consultas, hechos o actuaciones que guarden relación con el Código Ético, incumplimientos de la normativa nacional o europea o conductas

inapropiadas que lleguen a través del Canal Ético, o de los canales habilitados por Gestión de Personas.

Las comunicaciones que se refieran a asuntos mencionados en el párrafo anterior y se cursen a través de otros cauces deberán ponerse inmediatamente en conocimiento del Gestor Ético, para que la gestión de la comunicación se realice de acuerdo con lo establecido en este procedimiento, cumpliendo así todas las garantías de este.

En este sentido, se pone de manifiesto que no se analizarán aquellas entradas que guarden relación con la normal prestación de servicios por parte del Grupo (por ejemplo, tramitación de siniestros, gestión de póliza), que se remitirán al Área correspondiente para su resolución.

Todas las actuaciones asociadas al Canal Ético serán tratadas con la máxima confidencialidad respecto a la identidad del autor que lo pone de manifiesto como de la información y documentación que se aporte. Para ello se firmará un compromiso de confidencialidad que será extensivo a todas las personas que intervengan en la investigación de la comunicación recibida y que estarán obligadas a guardar secreto profesional acerca de la misma y en particular respecto al autor de la comunicación. También deberán firmar un compromiso de confidencialidad aquellas personas que hayan recibido la comunicación a través de canales distintos a los previstos en el sistema. Los empleados deberán estar debidamente formados en esta materia.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas implicadas en la comunicación sólo podrán ser revelados en el caso de que se considere imprescindible para prevenir la comisión de un delito, o bien cuando los hechos denunciados den lugar al inicio de actuaciones por parte de las autoridades administrativas o judiciales y en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades, así como en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

1. Recepción y registro

La comunicación se recibe a través del Canal Ético, tras la cumplimentación por el informante del formulario disponible, que recoge las siguientes secciones: (1) Leer Condiciones de Uso, (2) Datos de la comunicación, (3) Datos personales, (4) Archivos Adjuntos y (5) Confirmación, momento en el que tiene lugar el registro de entrada.

Ha de realizarse acuse de recibo de la comunicación en un plazo de 7 días.

Las personas que tienen acceso a la comunicación cuando se formula a través del Canal Ético son las siguientes:

- El Gestor Ético: El Secretario General de Linea Directa Aseguradora, y
- El Equipo de Gobierno Corporativo, que colabora con el Gestor Ético en la ejecución de sus funciones. La composición actualizada de este Equipo se puede solicitar por el denunciante al Gestor Ético a través del canal antes de formular su consulta o denuncia.

Sobre las personas anteriores recae una estricta obligación de confidencialidad de la información tratada, en el marco de las gestiones que implican el adecuado funcionamiento del Canal Ético.

2. Valoración y clasificación

El Gestor Ético valorará el contenido de la denuncia para determinar si se trata de un posible incumplimiento normativo, una conducta inapropiada según el Código Ético o una situación originada por causas ajenas a la voluntad del Grupo y personas que lo forman.

En este sentido, el Gestor Ético puede:

- a) Admitir a trámite e iniciar la investigación.

b) Inadmitir a trámite, en cuyo caso responderá en este sentido al denunciante informándole de los motivos de la inadmisión y de su posible subsanación (si faltara algún dato necesario para poder iniciar la investigación), o de la remisión de la comunicación a otro órgano para su resolución en el caso de que se tratara de asuntos que se encuentren fuera del ámbito de actuación del Gestor Ético.

No se dará curso a las comunicaciones cuando se trate de asuntos relacionados con la prestación de los servicios de LINEA DIRECTA y no guarden relación con el Código Ético o con algún incumplimiento normativo.

3. Asignación e investigación

Admitida a trámite la denuncia, el Gestor Ético iniciará las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos, dando comienzo a la instrucción de la comunicación. El Gestor Ético podrá mantener una vía de comunicación con el informante y solicitarle información adicional.

Para esta tarea, el Gestor Ético podrá requerir, a través del sistema, del apoyo de terceras personas, ya sean internas o externas a la Compañía, para realizar las gestiones necesarias, relativas a la obtención de información, documentación o pericias sobre los hechos puestos de manifiesto en la comunicación. Esto permite mantener tanto la trazabilidad y confidencialidad de la información como el control de las personas que intervienen en la misma. Finalizada la tarea por parte del Gestor, se les cancelará el acceso por lo que no podrá acceder a la comunicación.

Durante la instrucción de los hechos comunicados se dará trámite de audiencia a los afectados y testigos, practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias por el Gestor Ético. La intervención de los testigos y demás intervinientes tendrá carácter estrictamente confidencial. Dicho trámite de audiencia incluirá, como mínimo, una entrevista con la persona denunciada, en la que pueda formular las alegaciones que considere oportunas en relación con los hechos comunicados.

La persona afectada deberá ser informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y tendrá derecho a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

La investigación se realizará en todo momento con respeto a la presunción de inocencia y al honor de la persona afectada.

4. Resolución

Finalizada la investigación, cuya duración máxima será de 3 meses, pudiendo extenderse a 6 meses en casos justificados, el Gestor Ético adoptará una resolución que podrá consistir en:

- Dar traslado de la denuncia al Áreas de Riesgos o al Área de Personas y Comunicación, conforme a los procedimientos específicos respecto a irregularidades financieras y de personas según los apartados 7 y 8 de esta Política.
- Archivar el expediente por considerar que no ha habido ningún tipo de incumplimiento o comportamiento inapropiado.
- Elevar propuesta, para tomar las decisiones que subsanen el incumplimiento y adoptar las acciones preventivas que eviten su repetición, al máximo responsable del área afectada y, en su caso, al Comité de Dirección y Consejo de Administración o Presidente de la Fundación. Esta propuesta incluirá las medidas disciplinarias que serán aplicadas, previa aprobación de la Consejera Delegada o en su caso del Consejo de Administración, por el departamento de Gestión de Personas conforme a lo establecido en la legislación laboral.

5. Comunicación de la resolución

El Gestor Ético comunicará al informante la resolución a través del sistema del Canal Ético.

7. Procedimiento específico respecto de irregularidades de potencial trascendencia, especialmente de naturaleza financiera y contable

Cuando se reciban a través del Canal Ético problemas relativos a irregularidades de potencial trascendencia legal, especialmente de naturaleza financiera y contable, y que afecten a los sistemas de control interno, procedimientos y prácticas contables, se dará traslado al Área de Riesgos Corporativos, resolviéndose el asunto con su colaboración.

8. Procedimiento específico en materia de prevención de situaciones de acoso laboral y sexual

Cuando se reciban a través del Canal Ético cuestiones relativas a posibles situaciones de Acoso Laboral y Sexual, se dará traslado de las mismas al departamento de Gestión de Personas, para su gestión conforme al procedimiento establecido en el Protocolo específico de Acoso de que dispone el Grupo Línea Directa y que cuenta con un canal de información específico para estas cuestiones.

Si las informaciones recibidas a través de los sistemas de información de la compañía pudieran ser conductas tipificadas en el Código Penal, la tramitación y resolución de estas comunicaciones se realizará de forma coordinada entre el Gestor Ético y el departamento de Gestión de Personas.

9. Procedimiento específico en materia de prevención de supuestos penales

Cuando a través del Canal Ético se pongan de manifiesto posibles ilícitos penales, el Gestor Ético podrá recabar la colaboración de los departamentos jurídicos de compañía (laboral, fiscal, datos, asesoría jurídica, gobierno corporativo o regulatorio) según sea preciso por la naturaleza del posible ilícito, resolviendo con su colaboración y según lo establecido en la Política de Cumplimiento Penal.

Cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito se remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea. Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho de defensa o a no confesarse culpable, según resulte de aplicación.

10. Coordinación para la gestión de comunicaciones recibidas por otros canales internos

Además del Canal Ético ya mencionado, que es accesible a cualquier persona, LINEA DIRECTA mantiene, para acceso exclusivo de los empleados, una serie de líneas de comunicación con éste:

- **Consultas de Recursos Humanos / Canal del empleado** disponible en la intranet: es un canal de comunicación y consulta de dudas o incidencias relativas a la relación laboral (ausencias, licencias, permisos, nominas, etc).

- **Canal interno de denuncias de acoso laboral**, regulado en el Protocolo De Prevención y Actuación ante Situaciones de Riesgos Psicosociales: está articulado como sistema de solución de conflictos entre empleados, con una investigación interna, a los efectos de adoptar medidas disciplinarias.

En caso de que se reciba una comunicación, por cualquiera de estos canales, sobre cuestiones o que deban ser gestionadas conforme a la Política del Canal Ético y en particular, sobre hechos que pudieran ser constitutivos de delito, o cualquier otro incumplimiento de la normativa, se dará traslado para su gestión a través del Canal Ético.

Estos canales también pueden utilizarse por el informante como canal alternativo en el caso de que la comunicación a realizar en el Canal Ético se refiera al propio Gestor Ético o a algunas de las personas del Equipo de Gobierno Corporativo con acceso al Canal.

Asimismo, si bien LINEA DIRECTA pone a disposición los canales indicados para facilitar el envío de las comunicaciones que procedan, es posible realizar la comunicación de manera verbal ante el Gestor Ético, solicitándolo a través del Canal Ético y facilitando sus datos de contacto para concertar una reunión presencial o una llamada telefónica. En ese caso, con el fin de cumplir con la obligación de mantener un registro actualizado del proceso desde la recepción de la comunicación, trámites efectuados, documentación asociada y comunicaciones entre las partes involucradas en el mismo, el propio Gestor Ético trasladará al Canal Ético la comunicación recibida verbalmente, dejando constancia de los detalles de la misma (fecha y hora, lugar, contenido de los hechos, etc.) y seguirá los trámites por este cauce.

11. Garantía de no represalia al informante

LINEA DIRECTA no tolerará represalia alguna contra cualquier empleado que eleve un incumplimiento o preocupación de buena fe con independencia de si el problema finalmente se materializa o no.

Si un empleado considera que está sufriendo represalias por haber utilizado el Canal Ético deberá reportarlo al Gestor Ético, indicando el incidente original reportado, para investigar lo ocurrido y tomar las acciones oportunas.

12. Posibilidad de presentación anónima de la comunicación

El Canal Ético prevé de forma expresa la opción de remitir la comunicación de forma anónima. Para ello, en la sección del Canal prevista para cumplimentar los datos personales del informante, se facilita la posible activación de la opción “Comunicación anónima”.

Únicamente se podrá requerir la identidad del informante en los casos previstos legalmente o, cuando éste lo consienta expresamente, en caso de ser necesario para realizar una investigación interna.

13. Tratamiento de datos personales y archivo de la documentación

Los datos personales serán tratados con la máxima confidencialidad a lo largo de todo el proceso de gestión de las comunicaciones del Canal Ético. En este sentido, se destaca que si el usuario así lo considera oportuno puede establecer la comunicación manteniendo el anonimato.

Asimismo, tendrán únicamente acceso a los datos personales incluidos en el Canal, el Gestor Ético, quien lo gestionará con el apoyo directo de Gobierno Corporativo, y el resto de las personas autorizadas según el artículo 32.1 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.

En cualquier caso, en el momento de la recogida de los datos se informará del tratamiento de los datos personales a través de la correspondiente cláusula. Así mismo se informará, de forma expresa, de que su identidad será en todo caso reservada y la misma no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.

Asimismo, se garantiza que el dato de la identidad del informante nunca será objeto del derecho de acceso a datos personales y se limita la posibilidad de

comunicación de dicha identidad sólo a la autoridad judicial, el Ministerio Fiscal o la autoridad administrativa competente.

Los datos que sean objeto de tratamiento se conservarán en el sistema de informaciones (canal ético) únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acredita que la información facilitada o parte de ella no es veraz, se procederá a su inmediata supresión salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo cuando su conservación sea necesaria para dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Línea Directa archivará y conservará en el correspondiente libro- registro, las informaciones recibidas y las investigaciones internas que se hayan llevado a cabo, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en esta ley.

Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el apartado anterior solo se

conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la normativa aplicable.

14. Canales externos

La información sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes se incluirá en la web corporativa de manera clara y accesible.

15. Aprobación y aplicación

Esta Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración en su reunión mantenida el 20 de abril de 2023 y tiene efectos desde el momento de su aprobación. El Consejo ha actualizado la redacción de esta Política el 30 de septiembre de 2025.

El contenido del presente documento será actualizado, y revisado periódicamente y cuando existan cambios normativos que afecten a su contenido, siguiendo el mismo procedimiento que en su elaboración, y se deberá publicar en la intranet y en la web corporativa (www.lineadirectaaseguradora.com)