

1. INTRODUCCIÓ I EL DEURE DE DENUNCIAR

Assistència Sanitària Colegial SA de Seguros (d'ara endavant, "**ASC**" o la "**Societat**") refusa qualsevol situació on es puguin produir violacions de la llei, les normes internes i el sistema de compliment normatiu d'ASC i l'ètica empresarial i, entre elles, el frau financer o comptable, l'assetjament, la intimidació, el tracte discriminatori vers empleats o tercers, l'engany a clients, el tracte deslleial a la competència o el comportament inadequat que afecti el desenvolupament professional dels empleats. Tals conductes són inacceptables a ASC i la seva realització pot afectar greument el desenvolupament dels fins i objectius d'ASC i dels seus treballadors, així com les relacions d'aquests últims amb la primera.

Amb l'objectiu de detectar i prevenir l'existència de conductes que podrien potencialment ser contràries a aquests principis, i en compliment de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del dret de la Unió, ASC posa a disposició de tots els seus empleats un canal de denúncies, a través del qual es pot posar en relleu qualsevol situació irregular en coneixement de l'Òrgan de Compliment d'ASC. El canal es troba operatiu en l'adreça canaldenuncias@asc.cat i en el número de telèfon 934954446.

El present manual (el "**Manual**") estableix les normes de funcionament del canal i les seves condicions d'ús. El seu contingut ha de ser conegut i respectat per tots els treballadors i administradors d'ASC.

2. SUBJECTES DENUNCIANTS I DENUNCIATS

El canal de denúncies es troba obert a tots els empleats, directius i administradors d'ASC, podent ser denunciants i denunciats en aquest canal. Igualment, pot ser utilitzat per personal aliè a la Societat, tingui o no relació amb ASC.

3. PERSONES I ENTITATS IMPLICADES EN LA GESTIÓ DEL CANAL DE DENÚNCIES

El gestor directe del canal és el despatx Hogan Lovells International LLP ("**Hogan Lovells**" o el "**Gestor**"), que s'encarregarà de proporcionar i mantenir el canal de denúncies, garantint la confidencialitat de les comunicacions realitzades. Igualment, Hogan Lovells s'encarregarà d'analitzar preliminarment el contingut dels fets que són objecte de denúncia i de proporcionar a la Societat un informe preliminar amb una proposta d'actuació.

Segons es preveu en l'apartat, el Consell d'administració d'ASC designarà a la persona que serà el responsable intern del canal de denúncies (el "**Responsable del Canal de denúncies**"), i rebrà les denúncies i informes elaborats pel Gestor, tramitant cada denúncia de conformitat amb les recomanacions indicades per ell i en atenció a la gravetat i contingut de les denúncies. El Responsable del Canal de denúncies reportarà i col·laborarà, en tot moment, amb el Responsable de Compliment Normatiu d'ASC, que supervisarà el funcionament del canal de denúncies.

Només participaran en la gestió i tramitació de les denúncies el Responsable del Canal de denúncies d'ASC, el Responsable de Compliment Normatiu d'ASC i Hogan Lovells.

4. RÈGIM APLICABLE AL RESPONSABLE DEL CANAL DE DENÚNCIES

El Responsable del Canal de denúncies és nomenat, destituït i cessat pel Consell d'administració d'ASC, d'entre els membres de l'alta direcció de la Societat.

El Responsable del Canal de denúncies assumirà les seves funcions i exercirà el seu càrrec amb independència de l'Òrgan d'administració o de govern de la Societat.

Actualment, la naturalesa i dimensió d'ASC no justifica que el Responsable del Canal de denúncies assumeixi aquesta funció amb dedicació en exclusiva. Sense perjudici d'això, en fer aquest nomenament, el Consell d'administració vetllarà per garantir que la persona designada per assumir aquest rol només compleixi altres funcions quan aquestes siguin compatibles amb el càrrec de Responsable del Canal de denúncies i sempre que no suposin un conflicte d'interès per a l'acompliment del lloc de Responsable del Canal de denúncies.

En tot cas, si un canvi de circumstàncies ho fes convenient (per exemple, davant d'un ús rellevant del canal de denúncies), el Consell d'administració impartirà instruccions al Responsable del Canal de denúncies perquè assumeixi el seu càrrec de forma exclusiva i cessi en qualsevol altra competència o nomenarà a un nou Responsable del Canal de denúncies amb dedicació en exclusiva.

El nomenament, destitució i cessament del Responsable del Canal de denúncies serà comunicat a l'autoritat Independent de Protecció del Denunciant en el termini dels 10 dies hàbils següents, especificant, en el cas del seu cessament, les raons que l'han justificat.

5. PRINCIPIS QUE REGEIXEN L'ÚS DEL CANAL DE DENÚNCIES

5.1 Comunicacions en el canal

(a) Comunicacions que sí poden realitzar-se a través del canal de denúncies

Constitueixen fets que poden ser objecte de **denúncia** a través del canal, les accions o omissions que puguin constituir infraccions del dret de la Unió Europea sempre que entrin dins de l'àmbit d'aplicació dels actes de la Unió enumerats a l'annex de la Directiva (UE) 2019/1937, infraccions del dret penal, administratiu i laboral espanyol, infraccions de la normativa interna d'ASC (incloent-hi Polítiques, Estatuts Socials, Reglament de Funcions i Pràctica Assistencial, així com, el protocol intern de conducta en l'àmbit d'operacions vinculades intragrup, entre d'altres); així com, qualsevol altra infracció de l'ordenament jurídic que afecti o menyscabi directament l'interès general.

També podran ser comunicats, a través del canal de denúncies, qualsevol **risc d'incompliment** normatiu en què incorri ASC en la seva activitat i que es consideri insuficientment cobert o qualsevol **recomanació** per a la millora del sistema de compliment normatiu d'ASC.

Igualment, podran comunicar-se pel canal de denúncies els dubtes que hi hagi sobre com aplicar una concreta norma interna d'ASC, a com denunciar un determinat fet o a si un determinat fet és denunciabile.

(b) Comunicacions que no s'han de realitzar a través del canal de denúncies

El canal de denúncies no pot utilitzar-se com una bústia de suggeriments aliens a la millora del nivell de compliment normatiu d'ASC i ASC no tolerarà que s'usi amb aquest fi. Igualment, el canal de denúncies no s'ha d'emprar per a queixes que siguin alienes al compliment normatiu dins d'ASC. A títol d'exemple, s'assenyalen possibles fets que no s'han de denunciar a través d'aquest mitjà:

- Queixes o reclamacions relacionades amb les condicions laborals o contractuals aplicables a cada treballador o grup de treballadors, llevat que puguin implicar la comissió d'una conducta poc ètica o il·lícita (exemple: donar feina a persones sense contracte de feina).

- Queixes o reclamacions formulades pels assegurats sobre el contracte de l'assegurança que han de ser interposades davant del Servei d'Atenció al Client de l'entitat.
- Mers rumors, enraonies, comentaris o judicis de valor que no estiguin relacionats de cap manera amb una conducta poc ètica o il·lícita (exemple: opinions personals de treballadors, clients, proveïdors, etc.).

5.2 Definició de denúncia de bona fe

Tractant-se de comunicacions consistents en la denúncia d'una possible infracció de normativa legal o interna, o en un comportament poc ètic, s'entén que tals comunicacions són denúncies de bona fe en els següents supòsits:

- a) Quan la denúncia es realitza conforme el disposat en aquest Manual i està basada en fets o indicis dels quals es pugui despendre raonablement un fet anòmal o un comportament irregular o il·legal.
- b) Quan la denúncia es realitza conforme a allò disposat en aquest Manual i s'efectua sense manifest menyspreu vers la veritat i sense ànim de venjança, d'assetjar moralment, de causar un perjudici laboral o professional o de lesionar l'honor de la persona denunciada o d'un tercer.

5.3 Confidencialitat de les comunicacions efectuades a través del canal de denúncies

Només podran accedir a les dades personals comunicades a través del canal de denúncies el Gestor del Canal, el Responsable del Canal de denúncies, el Responsable de Compliment Normatiu i el Delegat de Protecció de Dades.

Qui tingui accés a les dades personals garantirà en tot moment la confidencialitat de les denúncies rebudes, el compliment de les normes aplicables en matèria de Protecció de Dades Personals, la salvaguarda dels drets fonamentals de les persones afectades i el respecte a la legislació laboral vigent.

Les denúncies anònimes seran admeses, sense perjudici de la necessitat de poder concertar amb la persona denunciant un mètode per estar en contacte a fi de complir amb la normativa en matèria de protecció dels denunciants. No obstant això, recomanem que les denúncies no siguin anònimes, ja que l'anonimat dificulta que, en cas de ser necessari, es puguin obtenir dades addicionals per part del Gestor o del Responsable del Canal de denúncies. En qualsevol cas, les dades personals comunicades pel canal de denúncies són confidencials.

La confidencialitat implica que, inicialment, només les persones a dalt indicades podran conèixer la identitat dels denunciants i els denunciats i la informació facilitada en les denúncies, llevat que hi hagi consentiment exprés del denunciant o quan calgui compartir aquesta informació amb persones concretes per adoptar mesures disciplinàries o quan constitueixi una obligació necessària i proporcionada imposada pel dret de la Unió Europea o nacional en el context d'una investigació duta a terme per les autoritats nacionals o en el marc d'un procés judicial. Un subjecte denunciat mai no podrà accedir a les dades personals del denunciant, llevat que es tingui el seu consentiment o quan sigui precís per raons de tramitació de procediments judicials, a fi de salvaguardar el dret de defensa del denunciat.

5.4 Protecció del denunciant davant de represàlies

ASC proporcionarà la deguda protecció a totes les persones que realitzin una denúncia de bona fe d'acord amb les normes contingudes en el present Manual, i sempre en compliment de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del dret de la

Unió. En concret, a ASC:

- (a) Cap persona que denunciï de bona fe podrà ser acomiadada, sancionada disciplinàriament o patir qualsevol altre tipus de perjudici en la seva relació o promoció laboral a conseqüència de la denúncia d'aquest fet.
- (b) La denúncia de bona fe no constitueix ni infracció del principi de bona fe en les relacions de feina, ni revelació d'un secret d'empresa.
- (c) Si s'haguessin adoptat conseqüències negatives laborals contra el denunciant com a represàlia per efectuar una denúncia de bona fe, ASC revocarà les mesures negatives a la major brevetat i restituirà al denunciant en els seus drets, així com sancionarà, segons procedeixi, a qui hagi adoptat o promogut la represàlia.
- (d) ASC investigará amb fins disciplinaris qualsevol tipus d'amenaça o situació de discriminació, assetjament o d'altres mesures negatives de caràcter formal o informal que pateixi el denunciant de bona fe o persones properes a ell. Quan aquests fets poguessin ser constitutius de delictes, ASC els podrà posar en coneixement de les autoritats competents.

5.5 **Conseqüències que es poden derivar de la interposició d'una denúncia per un subjecte denunciat**

Si els fets investigats es reputessin certs i es conclogués l'existència d'una conducta irregular o il·lícita, el subjecte denunciat podrà ser sancionat d'acord amb la normativa que correspongui, incloent-hi la possibilitat d'acomiadament o extinció de la relació amb la Societat.

ASC també podrà posar els fets en coneixement de les autoritats si procedís.

5.6 **Utilització fraudulenta del canal de denúncies**

El canal de denúncies d'ASC s'ha d'usar de manera responsable. La denúncia de fets falsos o fets que no s'ajustin als principis d'ús d'aquest canal podria suposar una infracció de la bona fe que ha de presidir les relacions de feina i podria donar lloc a sancions disciplinàries i a altres conseqüències legals.

ASC no tolerarà la utilització indiscriminada del canal de denúncies per a fins diferents dels que s'estableixen en el present Manual als recollits per la Directiva (UE) 2019/1937 i la normativa aplicable, i actuarà immediatament davant d'aquells denunciants que, de mala fe, vulnerin les disposicions contingudes en aquest Manual.

6. **PROCÉS DE DENÚNCIA**

6.1 **Comunicació de fets**

Les denúncies podran efectuar-se tant per correu electrònic com per telèfon¹, així com presencialment davant dels superiors jeràrquics, el Responsable del Canal de denúncies o el Responsable de Compliment Normatiu. A les denúncies, en la mesura del possible, es completaran tots els camps que es detallen a continuació:

- (a) Nom i cognoms del denunciant.
- (b) NIF, passaport o NIE del denunciant.
- (c) Número de telèfon mòbil i correu electrònic del denunciant.
- (d) Nom i cognoms o raó social del denunciat si se sabés.
- (e) Relació del denunciant i del denunciat amb ASC.
- (f) Descripció de la denúncia que es formuli.
- (g) Determinats camps per concretar l'objecte de la denúncia, tals com els següents:

¹ En l'apartat 1d'aquest Manual es detalla l'adreça de correu electrònic i el número telefònic al qual es podran adreçar les denúncies.

- Com es va adonar de la infracció?
 - Com ha tingut lloc la infracció?
 - On ha tingut lloc la infracció?
 - Data aproximada dels fets denunciats.
 - Qualsevol altra circumstància que es considerés rellevant pel denunciant.
- (h) Documentació que s'adjunta per sustentar la denúncia formulada: el denunciant podrà aportar documentació en qualsevol format vàlid per enviament a través de correu electrònic (PDF, Word, JPEG, etc.). Tot i que no és obligatori adjuntar documentació a la denúncia, sí que seria recomanable en cas que se'n disposés.
- (i) No seran admeses les denúncies que versin sobre mers rumors, enraonies, comentaris o judicis de valor que no estiguin relacionats de cap manera amb una conducta poc ètica o il·lícita (exemple: opinions personals de treballadors, clients, proveïdors, etc.).

6.2 Processament de la denúncia

Rebuda la denúncia, es procedirà de la següent manera:

- (a) El Gestor haurà d'acusar rebuda de la denúncia al denunciant tan aviat com la rebi i, com a màxim, set dies després d'haver-la rebuda.
- (b) En el termini de 10 dies des del justificant de rebuda de la denúncia, el Gestor emetrà un informe preliminar descrivint la denúncia i realitzant una proposta inicial d'actuació, que remetrà al Responsable del Canal de denúncies. Aquest informe inclourà una valoració sobre si la denúncia està dins del que es consideren fets denunciables ("**denúncia admissible**") o si, per contra, es tracta de fets aliens a l'objecte i abast del canal de denúncies, per exemple, reclamacions de condicions laborals no relacionades amb incompliment de normativa interna o legal, mers rumors no contrastats, queixes aïllades sobre algun proveïdor, etc. ("**denúncia inadmissible**"), es podrà sol·licitar al denunciant informació addicional per decidir si la denúncia és admissible.
- (c) El Responsable del Canal de denúncies adoptarà una decisió sobre l'admissibilitat o no de la denúncia en un termini màxim de set dies des que rebí l'informe preliminar del Gestor.
- (d) Tan aviat es decideixi que la denúncia és inadmissible, es comunicarà així al denunciant i es traslladaran a un registre de denúncies les dades de la denúncia que no consisteixin en Dades personals (registre anonimitzat de la denúncia). Fet aquest trasllat, el Responsable del Canal de denúncies donarà ordre al Gestor perquè procedeixi a esborrar la denúncia de la bústia del canal de denúncies.
- (e) El Responsable del Canal de denúncies decidirà els passos de la investigació, tenint en compte l'informe preliminar facilitat pel Gestor. Caldrà, en tot cas, informar el subjecte denunciat dins d'un termini raonable i a més trigar dins d'un mes des de la comunicació pel Gestor al Responsable del Canal de denúncies, llevat que la comunicació en aquest termini pugui impossibilitar o obstaculitzar greument assolir els objectius de la investigació.
- (f) Tant els passos fets durant la investigació com la decisió sancionadora constaran per escrit motivat quant als fets i quant als fonaments. Igualment, el Responsable del Canal de denúncies reportarà al Responsable de Compliment Normatiu degudament, proporcionant tota la informació rellevant relativa a les denúncies rebudes i a la seva tramitació.
- (g) ASC proporcionarà als denunciants informació sobre la denúncia interposada i sobre les mesures previstes o adoptades per al seguiment de la denúncia. Aquesta resposta ha de donar-se en un temps raonable, sense que pugui excedir els tres mesos des del justificant de recepció de la denúncia. El termini podria ampliar-se

a sis mesos quan calgui per motiu de circumstàncies específiques del cas, en particular, la naturalesa i la complexitat del mateix. ASC també proporcionarà informació sobre els resultats de la resolució als denunciats.

- (h) La imposició de sancions, així com les mesures de gestió complementàries que es poguessin adoptar s'ajustaran, en tot cas, a l'establert en la legislació que sigui d'aplicació o en el conveni col·lectiu vigent, segons sigui el cas. No podrà sancionar-se a una persona sense haver-li donat previ tràmit d'audiència i oportunitat de presentar totes les proves i al·legacions que consideri convenientes.
- (i) El Responsable del Canal de denúncies i el Responsable de Compliment Normatiu reportaran, al tancament de l'exercici, al Consell d'administració informació sobre el nombre de denúncies rebudes, els temes sobre els quals versen i d'altres aspectes que puguin ajudar a identificar els problemes de compliment existents a ASC. Igualment, en cas que la gravetat de la denúncia ho aconselli, el Consell d'administració d'ASC serà degudament informat dels fets denunciats, amb l'únic fi d'adoptar les mesures necessàries per posar fi a situacions irregulars, i sempre en compliment dels deures de confidencialitat respecte de la informació rebuda.

7. CONFLICTE D'INTERÉS

La presentació d'una denúncia que afecti directament a persones que puguin participar activament en la gestió d'aquesta suposarà la seva exclusió automàtica de la gestió de la denúncia. D'aquesta forma, no podrà participar ni en la investigació ni en la decisió final de la investigació ni en l'adopció de la sanció qui sigui el subjecte denunciat.

8. REGISTRE DE DENÚNCIES

El registre de denúncies consistirà en un fitxer Excel on s'inclouran les denúncies rebudes, ja siguin admeses i inadmeses, a efectes de conservació per deixar evidència del funcionament del sistema de compliment normatiu d'ASC.

En el cas de les denúncies admeses, es recolliran totes les dades de l'apartat 6.1 (si se'n disposa), així com la data i hora d'introducció de dades en el registre de denúncies, data i hora de recepció de la denúncia en la bústia del canal de denúncies i data de la decisió sobre l'admissibilitat de la denúncia.

En el cas de les denúncies inadmeses, es recolliran totes les dades de l'apartat 6.1 (si se'n disposa), **llevat d'aquelles dades que siguin dades personals**, així com la data i hora d'introducció de dades en el registre de denúncies, data i hora de recepció de la denúncia en la bústia del canal de denúncies, data de la decisió sobre la inadmissibilitat de la denúncia i data de l'eliminació de la denúncia de la bústia del canal de denúncies.

Aquest registre comptarà amb els nivells de protecció adequats per evitar la seva manipulació i per garantir-ne un accés restringit només podran introduir dades en el registre i tenir-hi accés el Responsable del Canal de Denúncies i el Responsable de Compliment Normatiu.

9. CONSERVACIÓ DE LES DENÚNCIES REBUDES I TRACTAMENT DE LES DADES COMUNICADES

Les denúncies rebudes seran tractades i conservades amb la màxima confidencialitat i respectant totes les garanties, d'acord amb la normativa de Protecció de Dades, així com amb la resta dels procediments interns d'ASC.

De conformitat amb el previst al Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (Reglament general de Protecció de Dades) i en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, se l'informa que les dades personals que es proporcionin en el context del funcionament del canal de denúncies, així com aquella informació que s'obtingui en el seu marc, seran tractades per Hogan Lovells International, LLP i l'Òrgan de Compliment d'ASC, ambdós en qualitat de responsables del tractament, amb l'exclusiva finalitat de cursar i decidir sobre l'admissió a tràmit de la denúncia rebuda en el marc del canal de denúncies, procedir a la seva anàlisi i instruir els expedients i realitzar les actuacions que fossin procedents. El tractament s'empara en el compliment d'una missió realitzada

en interès públic, d'acord amb el que s'indica a la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Igualment, se l'informa que les dades obtingudes podran ser conegudes per les següents persones:

- (a) Els integrants de l'Òrgan d'administració d'ASC, així com el Delegat de Protecció de Dades i els membres d'ASC que calguin, a fi d'adoptar mesures disciplinàries de conformitat amb l'establert en aquest Manual;
- (b) De ser contractats per a això, els assessors legals d'ASC, amb la finalitat que puguin dur a terme les tasques necessàries en el marc de la investigació dels fets denunciats a través del canal de denúncies; i
- (c) Les autoritats administratives o judicials, quan així ho sol·liciten, a conseqüència de qualsevol procediment derivat de l'objecte de la denúncia formulada, així com a les persones implicades en qualsevol investigació posterior o procediment judicial incoat a conseqüència de la investigació, sobre la base del compliment de les nostres obligacions legals.

Amb l'enviament d'informació a través del canal de denúncies, es garanteix que les dades personals proporcionades són veritables, exactes, completes i actualitzades. Qualsevol modificació de les seves dades personals ha de ser notificada a la major brevetat.

Les dades obtingudes que siguin objecte de tractament en el marc del canal de denúncies seran conservades durant el període de temps necessari per dur a terme la investigació dels fets denunciats i, si escau, durant el període addicional que calgui per donar compliment a la normativa, legal o interna d'ASC, que resulti d'aplicació. Aquest període no excedirà de tres mesos des de la introducció de les dades al sistema, llevat del cas que la finalitat de la conservació sigui deixar evidència del funcionament del propi canal de denúncies o que es deriven procediments administratius o judicials de les mesures adoptades. Igualment, se l'informa que després de la seva petició de supressió, les dades podran quedar bloquejades durant els terminis en què de les denúncies o de les actuacions dutes a terme per l'organització poguessin derivar-se responsabilitats de les mateixes.

Finalment, l'informem que, en qualsevol moment, es té la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament i portabilitat de les dades personals. Igualment, li fem saber que es podrà exercir el dret d'oposició al tractament de les seves dades personals. Pot exercir aquests drets mitjançant una comunicació, adreçada: (i) a l'adreça de correu electrònic asc@asc.cat; o (ii) per carta a Av. Josep Tarradellas, 123-127, 08029 - Barcelona. Addicionalment, podrà posar-se en contacte amb el nostre Delegat de Protecció de Dades a la següent adreça de correu electrònic en cas que tingués qualsevol dubte o consulta sobre el tractament de les seves dades personals: dpd@asc.cat.

Igualment, s'informa que es té dret a acudir a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es) per realitzar qualsevol consulta o reclamació en matèria de protecció de dades.