

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

Función:	Group Compliance
Alcance:	Todas las entidades de Coface
Autor:	Responsable de Cumplimiento del Grupo
Validado por:	Director de Cumplimiento del Grupo
1 <sup>st</sup> fecha de aplicación:	2018
Versión:	V3
Última fecha de actualización:	Junio de 2023
Nivel de confidencialidad:	Documento público

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.1.  Ámbito de aplicación y objetivos .....	4
1.2.  Leyes y reglamentos .....	4
1.3.  Principios clave .....	5
2. QUIÉN PUEDE INFORMAR.....	5
3. QUÉ INFORMAR.....	6
3.1.  Situaciones que deben comunicarse.....	6
3.2.  Información para divulgar .....	6
4. CÓMO INFORMAR .....	7
4.1.  Selección del canal adecuado.....	7
A.  Canales de información locales y regionales.....	7
B.  Canales públicos en línea.....	8
C.  El Defensor del Pueblo .....	8
D.  Autoridades externas.....	8
4.2.  Informe anónimo .....	8
4.3.  Modalidades de recogida.....	9
5. GOBERNANZA.....	10
5.1.  Verificaciones preliminares.....	10
5.2.  Tramitación e investigaciones .....	10
A.  Escalada al Foro de Denuncia de Irregularidades.....	11
B.  Tramitación por el Defensor del Pueblo.....	11
5.3.  Información del denunciante.....	12
5.4.  Información a otras personas objetivo .....	13
6. PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES .....	13
6.1.  Compromisos de confidencialidad e imparcialidad .....	13
6.2.  Protección contra cualquier forma de represalia .....	14
7. CONTROLES INTERNOS.....	15
8. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	15
9. CONSERVACIÓN DE REGISTROS .....	16
10. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	16
APÉNDICE I - MODELO DE APÉNDICE DE LAS NORMAS DE GRUPO .....	18
APÉNDICE II - INFORMACIÓN SOBRE CANALES EXTERNOS.....	19

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: <i>2018</i>	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

### Versiones

Versión	Fecha de aprobación	Fecha de aplicación	Cambios
1.0	2018	2018	<i>Creación del procedimiento.</i>
2.0	Julio de 2019	Julio de 2019	<i>Modificaciones del procedimiento.</i>
3.0	Junio de 2023	Junio de 2023	<i>Modificaciones incluidas:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Ley n° 2022-401 de 21 de marzo de 2022, para mejorar la protección de los denunciantes, que modifica la ley n° 2016-1691 de 9 de diciembre de 2016;</i></li> <li>○ <i>Decreto n°2022-1284 de 3 de octubre de 2022, relativo a las modalidades de recogida y tratamiento de las alertas de denuncia y al establecimiento de la lista de autoridades externas.</i></li> </ul>

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

## 1. INTRODUCCIÓN

Como empresa regulada, la Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur ("Coface") se compromete a operar de forma ética y de conformidad con las leyes/reglamentos aplicables. Coface promueve la probidad, las normas de integridad para prevenir cualquier incidente o sospecha de incidente y proteger a quienes denuncien conductas indebidas en el ejercicio de sus actividades.

Coface y sus sucursales/filiales (denominadas en adelante "Grupo Coface") imponen a las entidades del Grupo que apliquen el mismo nivel de procesos de denuncia de irregularidades y de protección.

Este documento se presentó a los Comités de Empresa y debe leerse junto con los demás códigos de conducta y directrices de Coface, incluidos el Código de Conducta y el Código Antisoborno.

### 1.1. Ámbito y objetivos

1.1.1 El Procedimiento de Denuncia de Irregularidades se refiere a la comunicación de incidentes sospechosos o presuntos, por parte de una persona física (en adelante "el denunciante"), de buena fe y sin compensación económica directa, sobre una infracción potencial o real de la ley, del Código de Conducta de Coface y/o una amenaza o un perjuicio para el interés general<sup>1</sup> (en adelante "denuncia de irregularidades").

1.1.2 La denuncia de irregularidades puede referirse, entre otros, a fraude, corrupción, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, incumplimiento de sanciones internacionales, uso inapropiado de los recursos de la empresa, conflicto de intereses, uso de información privilegiada, infracciones de las leyes de competencia y antimonopolio, infracción de las leyes de protección de datos personales o conducta inapropiada en relación con los deberes legales de Coface hacia sus clientes y/o empleados.

1.1.3 El objetivo del Procedimiento de Denuncia de Irregularidades es que la denuncia de irregularidades se plantee de forma segura dentro del Grupo Coface y se gestione adecuadamente, de modo que se puedan tomar las medidas adecuadas en el momento oportuno. En él se describen los principios y directrices pertinentes para notificar y gestionar incidentes presuntos o sospechosos.

### 1.2. Legislación

---

<sup>1</sup> Artículo 6.1 de la ley del 9 de diciembre de 2016 modificada por la ley del 21 de marzo de 2022 (denominada en lo sucesivo "ley Sapin 2 modificada") accesible el: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033558528/2023-02-16/>

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

1.2.1 Las normativas francesa y europea obligan a Coface a establecer un mecanismo interno de denuncia de irregularidades y a implantar un marco eficaz para fomentar la denuncia de irregularidades.

1.2.2 Como principio, si los requisitos reglamentarios o legislativos locales entran en conflicto con los requisitos establecidos en este procedimiento o los superan, cualquier variación o derogación local debe documentarse utilizando la plantilla de adenda del Apéndice I de este procedimiento; se aplicarán las normas más estrictas. El departamento de Cumplimiento Normativo del Grupo es el encargado de revisar y aprobar la plantilla de adenda local.

### 1.3. Principios clave

1.3.1 Los principios básicos del procedimiento de denuncia de irregularidades son los siguientes:

- Los empleados de Coface y terceros pueden elegir entre una serie de canales de denuncia para informar de incidentes presuntos o sospechosos;
- Los empleados de Coface y los terceros que actúen de buena fe no deben, en ninguna circunstancia, ser objeto de represalias por sus denuncias: deben ser protegidos y sus identidades deben, en la medida de lo posible, permanecer confidenciales;
- Las sospechas o presunciones de incidentes notificados deben verificarse de la manera adecuada y, si se confirman, Coface debe tomar todas las medidas necesarias para identificar las soluciones apropiadas;
- Deben respetarse los derechos fundamentales de cualquier persona implicada en los incidentes presunta o supuestamente denunciados, al tiempo que se garantiza la eficacia del proceso de denuncia de irregularidades.

## 2. QUIÉN PUEDE INFORMAR

2.1.1 El proceso de denuncia de irregularidades descrito en este procedimiento es accesible a todas las personas cuya relación con Coface se inscribe o se ha inscrito en un marco profesional<sup>2</sup>. Por lo tanto, puede ser utilizado por todos los empleados de Coface (incluidos becarios, contratistas y subcontratistas, etc.), directores, gerentes, directivos y ejecutivos de todo el Grupo Coface<sup>3</sup> (en adelante, "empleados de Coface").

2.1.2 También puede ser utilizado por cualquier persona externa que haya entablado algún tipo de relación profesional con Coface<sup>4</sup> (en adelante, "terceros de Coface"). Esto incluye, entre otros, a clientes, intermediarios, proveedores y sus empleados, posibles nuevas incorporaciones, antiguos empleados, etc.

<sup>2</sup> Art. 7-11° de la ley Sapin 2 modificada.

<sup>3</sup> Art. 8.I.A. 1°, 2° y 3° de la ley Sapin 2 modificada.

<sup>4</sup> Art. 8.I.A. 4° y 5° de la ley Sapin 2 modificada.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

2.1.3 Se anima a cualquier persona dispuesta a informar que tenga conocimiento personal del incidente presunto o sospechoso a que lo haga, aunque la información no se haya obtenido en el curso de sus actividades profesionales<sup>5</sup>.

2.1.4 Se anima a los empleados de Coface a que informen de cualquier sospecha o presunto incidente y también se les exige que cooperen en cualquier investigación oficial, auditoría o solicitud similar. Ningún empleado de Coface puede utilizar su posición para evitar que otro empleado de Coface ejerza sus derechos o cumpla con sus obligaciones como se indica anteriormente sin enfrentarse a posibles sanciones disciplinarias y acciones penales<sup>6</sup>.

### 3. QUÉ INFORMAR

#### 3.1. Situaciones que deben denunciarse

3.1.1 Los empleados de Coface y terceras partes tienen la posibilidad de informar de cualquier incidente sospechoso o presunto que se considere una denuncia. Esto incluye, pero no se limita a, cualquiera de los siguientes:

- Delitos penales o delitos menores relacionados con los negocios (por ejemplo, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, robo, fraude, soborno y corrupción...);
- Faltas en materia de recursos humanos (acoso, intimidación, discriminación en el lugar de trabajo, puesta en peligro de la salud o la seguridad de cualquier persona, etc.);
- Otras violaciones del Código de Conducta de Coface u otras conductas poco éticas (violación de la confidencialidad de los clientes, ocultación deliberada de irregularidades, etc.);
- Otras infracciones legales o reglamentarias (por ejemplo, infracción de la ley de protección de datos...).

3.1.2 El secreto profesional impuesto a los empleados de Coface y a terceros no es aplicable en el contexto de la denuncia de irregularidades. Sin embargo, ninguna denuncia puede levantar los secretos de defensa nacional, médicos, deliberaciones judiciales, investigación judicial o el privilegio abogado-cliente<sup>7</sup>.

#### 3.2. Información para divulgar

3.2.1 Los incidentes presuntos o sospechados deben describirse con la mayor precisión posible. Los empleados de Coface o terceros deben especificar con la mayor claridad posible los siguientes elementos:

- Las circunstancias en que se descubrieron los hechos denunciados;

<sup>5</sup> Art. 6.I y 7-11º de la ley Sapin 2 modificada.

<sup>6</sup> Art. 13.I. de la ley Sapin 2 modificada.

<sup>7</sup> Art. 6.II. de la ley Sapin 2 modificada.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

- Toda la información conocida sobre los hechos denunciados;
- Cualquier documento u otras pruebas obtenidas legalmente que respalden las alegaciones;
- La información necesaria para ponerse en contacto con ellos de forma segura (cuando proceda).

3.2.2 A lo largo del proceso se podrá solicitar información o documentos adicionales para facilitar futuras investigaciones.

## 4. CÓMO INFORMAR

### 4.1. Selección del canal adecuado

4.1.1 Los empleados de Coface o terceros tienen a su disposición diversos canales para tratar sus sospechas o presuntos incidentes, en función de lo que consideren más apropiado. Se invita a los empleados de Coface o a terceros a dirigirse únicamente a estos diferentes canales, por garantías de eficacia y confidencialidad.

4.1.2 Corresponde al empleado de Coface o a un tercero elegir el canal más adecuado para comunicar las incidencias. Es responsabilidad del empleado de Coface o del tercero no divulgar ninguna información sobre la alerta y sus consecuencias fuera de los canales de recepción indicados a continuación, salvo en caso de interés legítimo, con el fin de garantizar su confidencialidad y su correcta gestión.

4.1.3 Si el empleado de Coface se pone en contacto en primer lugar con su responsable, directo o indirecto, éste deberá redirigirle al canal adecuado, con estricta confidencialidad, si el incidente presunto o sospechoso es susceptible de ser calificado como denuncia. En el marco de sus obligaciones profesionales, el responsable también se compromete a no divulgar ninguna información sobre la denuncia fuera de los canales apropiados definidos a continuación.

#### A. Canales de información locales, regionales y de grupo

##### i. Responsables de RRHH (sólo para empleados de Coface)

4.1.4 Todos los empleados de Coface pueden ponerse en contacto con su punto de contacto designado de RRHH, al que pueden dirigir sus sospechas o presuntos incidentes. El responsable de RRHH puede ser contactado verbalmente por teléfono, por escrito a través de correo electrónico/correo postal o físicamente en las instalaciones de Coface<sup>8</sup>.

##### ii. Responsables de Cumplimiento (sólo para empleados de Coface)

<sup>8</sup> Art. 10 del decreto n°2022-1284 accesible el:  
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000046357368/2023-02-16/>

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: <i>2018</i>	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

4.1.5 Como los responsables de RRHH, todos los empleados de Coface pueden ponerse en contacto con su punto de contacto de Compliance designado, tal y como se especifica en el organigrama disponible en WeConnect<sup>9</sup>, a quien pueden dirigir sus sospechas o presuntos incidentes. El Responsable de Cumplimiento Normativo puede ser contactado verbalmente por teléfono, por escrito a través de correo electrónico/correo postal o físicamente en las instalaciones de Coface<sup>10</sup>.

### **B. Canales públicos en línea**

4.1.6 Coface proporciona un formulario en su sitio web que puede ser completado por cualquier empleado o tercero para dirigir sus sospechas sobre presuntos incidentes. Este formulario está disponible en el sitio web público como mínimo en inglés, francés, portugués y español<sup>11</sup>. También se facilita información adecuada, de forma clara y fácilmente accesible, sobre la utilización de cualquier canal de información interno, así como sobre los principios esenciales del procedimiento de gestión.

4.1.7 Además, la dirección de correo electrónico [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com) también se pone a disposición de los empleados de Coface y de terceros en el sitio web público para atender sus inquietudes.

### **C. El Defensor del Pueblo**

4.1.8 El Ombudsperson es un empleado de Coface encargado de recoger las sospechas o presuntos incidentes e intentar resolver las distintas situaciones, con el apoyo de los demás departamentos competentes de Coface. En esta calidad, el Ombudsperson actúa con total independencia, al margen de su propia jerarquía. El Defensor tratará el asunto del denunciante con estricta confidencialidad, si éste así lo solicita<sup>12</sup>. El Defensor del Pueblo puede ser contactado verbalmente por teléfono, por escrito en la siguiente dirección de correo electrónico: [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com) o físicamente en la sede de Coface.

### **D. Autoridades exteriores**

4.1.9 Las preocupaciones también pueden ser planteadas por los empleados de Coface o terceros directamente a las autoridades externas, como la Agencia Francesa Anticorrupción (Agence Française Anticorruption) o cualquier otra autoridad externa dependiendo del tema, como se describe en el Apéndice II.

## **4.2. Informe anónimo**

<sup>9</sup> [Cumplimiento \(coface.com\)](https://coface.com)

<sup>10</sup> Art. 10 del decreto n°2022-1284.

<sup>11</sup> Art. 25 ley 2/2023 de 20 de febrero « Información sobre los canales interno y externo de información »

<sup>12</sup> [Todo lo que debe saber sobre el Defensor del Pueblo \(coface.com\)](https://coface.com)



Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: <i>2018</i>	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: <i>3</i>

4.2.1 Los empleados de Coface y terceros pueden comunicar por escrito una alerta anónima si lo prefieren, ya que Coface prefiere recibirlas a que no se informe de ellas.

4.2.2 Se considera que una denuncia es anónima cuando el denunciante se ha negado expresamente a facilitar su identidad (es decir, marcando la casilla "Sí, deseo permanecer en el anonimato" en el formulario accesible en el sitio web público de Coface) o cuando no se ha facilitado ninguna identidad (es decir, cuando se recibe una carta/correo electrónico sin información sobre el remitente).

4.2.3 Sin embargo, Coface desaconseja este tipo de denuncias por las siguientes razones:

- o Coface se compromete firmemente a proteger a los denunciantes en el marco de este procedimiento, por lo que no debería haber ninguna razón para presentar una denuncia anónima;
- o Las investigaciones posteriores podrían verse obstaculizadas si los investigadores no pueden ponerse en contacto con la persona que plantea los presuntos o sospechosos incidentes para obtener aclaraciones o solicitar más información;
- o En determinadas jurisdicciones, es posible que Coface no pueda investigar incidentes presuntos o sospechosos que hayan sido denunciados de forma anónima;
- o Los empleados de Coface o los terceros que denuncien de forma anónima renuncian al "derecho a la información" del denunciante: no se puede dar acuse de recibo ni información sobre las medidas adoptadas para gestionar la alerta<sup>13</sup>.

### 4.3. Modalidades de recogida

4.3.1 Para las denuncias comunicadas por un empleado de Coface a un responsable de RRHH o a un Compliance officer, la empresa se compromete a recoger la información en el idioma utilizado por la entidad en la que se realiza la denuncia o, como mínimo, en inglés.

4.3.2 En caso de denuncia por parte de terceros a través del formulario de denuncia en línea en el sitio web de Coface o la dirección de correo genérico, Coface se compromete a recoger el informe de denuncia en todos los idiomas.

4.3.3 Cuando se informa al Defensor del Pueblo, Coface se compromete a recoger la denuncia en inglés o francés.

4.3.4 Con el fin de garantizar el seguimiento y la exactitud, todas las denuncias verbales deben ser transcritas por el primer canal contactado. El denunciante

<sup>13</sup> Art. 7-1 (4) de la ley Sapin 2 modificada.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

tendrá la oportunidad de verificar, corregir y aprobar la transcripción de la conversación<sup>14</sup>.

4.3.5 El denunciante también tiene la posibilidad de verificar y corregir su alerta cuando lo hace por escrito.

## 5. GOBERNANZA

### 5.1. Verificaciones preliminares

5.1.1 Las modalidades que se resumen a continuación se describen detalladamente en el Procedimiento Operativo Normalizado de Recogida y Tratamiento de Denuncias, al que puede remitirse la persona encargada de la recogida de denuncias.

5.1.2 La alerta y el incidente presunto o sospechoso deben ser tratados con la máxima confidencialidad por todas las personas responsables o que tengan conocimiento de lo que se ha notificado.

5.1.3 Cada alerta es evaluada individualmente por el canal adecuado con el que se haya contactado en primer lugar para determinar si se refiere a irregularidades cubiertas por este procedimiento y si la persona que ha dado la alerta tenía capacidad para hacerlo.

5.1.4 Si la conclusión de las verificaciones preliminares es positiva -a menos que ello suponga comprometer la confidencialidad de la identidad del empleado de Coface o del tercero<sup>15</sup> o si han renunciado expresamente a este derecho (como en el caso de la denuncia anónima)<sup>16</sup> - el empleado de Coface o el tercero que ha planteado la alerta recibe un acuse de recibo en un plazo de siete (7) días laborables a partir de la alerta<sup>17</sup>. La decisión es documentada en un registro de denuncias por la persona encargada de la recogida de denuncias.

5.1.5 Si las comprobaciones preliminares indican que la preocupación carece de fundamento, o no es un asunto que deba seguirse en virtud de este Procedimiento, puede cerrarse en esta fase. Tal decisión deberá ser documentada en un registro de denuncias por la persona encargada de la recogida de denuncias, y la persona que haya dado la alerta será informada en consecuencia. Dicha notificación debe enviarse en un plazo de siete (7) días laborables a partir de la alerta, ya que sirve de acuse de recibo y precisa el cierre del caso y su justificación.

### 5.2. Tramitación e investigaciones

<sup>14</sup> Art. 6.II. 3º del decreto n°2022-1284.

<sup>15</sup> Art. 10.I. del decreto n°2022-1284.

<sup>16</sup> Art. 7-1 (4) de la ley Sapin 2 modificada

<sup>17</sup> Art. 10.I. del decreto n°2022-1284.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

5.2.1 El tratamiento de la alerta depende del canal de recogida elegido inicialmente por el denunciante.

### **A. Escalada al Foro de denuncia de irregularidades**

5.2.2 El denunciante se ha puesto en contacto inicialmente con su responsable de RRHH, su Compliance Officer o un canal disponible públicamente.

5.2.3 En este caso, el primer canal contactado eleva el caso, se cierre o no tras las verificaciones preliminares, al Foro de Denuncias.

5.2.4 El Foro de Denuncias está compuesto por un equipo de expertos: el Secretario General del Grupo y los Directores de Cumplimiento y de Recursos Humanos del Grupo, que tiene los conocimientos y la objetividad adecuados para determinar qué equipo/función específicamente designado llevará a cabo las futuras investigaciones.

5.2.5 El caso se asigna al equipo/función más adecuado para investigar en función del asunto del que se trate.

5.2.6 El equipo/función específicamente designado a cargo llevará a cabo una investigación y determinará la veracidad de los hechos alegados, basándose en elementos fácticos concretos recogidos durante estas investigaciones. En este sentido, el equipo/función designado realizará entrevistas a empleados de Coface o a terceros, testigos o presuntos autores y llevará a cabo revisiones de documentos, etc. Los resultados y conclusiones de la investigación deberán formalizarse en un informe que será transmitido al Foro de Denuncias.

5.2.7 En caso de que las investigaciones realizadas demuestren que los hechos alegados son correctos, el Foro de Denuncia de irregularidades determinará de forma colegiada todas las medidas necesarias para corregir las prácticas inapropiadas (incluida la gestión de consecuencias) dentro de un plazo razonable. Cuando los hechos puedan constituir indicios de delito, la información deberá ser remitida bajo estricta confidencialidad al Ministerio Fiscal en un plazo razonable. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea<sup>18</sup>.

### **B. Tramitación por el Defensor del Pueblo**

5.2.8 Cuando el denunciante se ha puesto en contacto inicialmente con el Defensor del Pueblo de Coface, éste determina qué equipo/función específicamente designado llevará a cabo las futuras investigaciones, además de las ya realizadas por el Defensor del Pueblo.

<sup>18</sup> Artículo 9 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero sobre procedimiento de gestión de informaciones

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

5.2.9 El Defensor del Pueblo y/o el equipo/función específicamente designado a cargo llevarán a cabo una investigación y determinarán la veracidad de los hechos alegados, basándose en elementos fácticos concretos recogidos durante estas investigaciones. En este sentido, el Defensor del Pueblo y/o el equipo/función designado realizarán entrevistas a empleados de Coface o a terceros, a testigos o a presuntos autores y llevarán a cabo revisiones de documentos, etc. Los resultados y conclusiones de la investigación deberán formalizarse en un informe dirigido al Defensor del Pueblo.

5.2.10 En caso de que las investigaciones realizadas demuestren que los hechos alegados son correctos, el Foro de Denuncia de irregularidades determinará de forma colegiada todas las medidas necesarias para corregir las prácticas inapropiadas (incluida la gestión de consecuencias) dentro de un plazo razonable. Cuando los hechos puedan constituir indicios de delito, la información deberá ser remitida bajo estricta confidencialidad al Ministerio Fiscal en un plazo razonable. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea<sup>19</sup>.

5.2.11 Las investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo y/o por el equipo/función específicamente designado, tal como se detalla más arriba, sólo se llevan a cabo con el acuerdo previo del denunciante y se realizan con el más estricto respeto de la confidencialidad, en particular en lo que respecta a la identidad del denunciante en todas las fases del procedimiento.

### 5.3. Información del denunciante

5.3.1 El denunciante tiene derecho a la información durante toda la gestión de su denuncia. En primer lugar, como se mencionó anteriormente<sup>20</sup>, para proporcionar la seguridad de que Coface ha recibido la alerta sobre el incidente sospechoso o presunto denunciado y lo está abordando, el denunciante recibe un acuse de recibo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la alerta. El acuse de recibo para el denunciante especifica los siguientes pasos y los plazos previstos.

5.3.2 Como segundo paso, Coface proporcionará una respuesta por escrito<sup>21</sup>, en la medida en que sea legalmente posible, al denunciante dentro de los tres (3) meses siguientes al acuse de recibo de la alerta, o, si ocurriera antes, al cierre del caso. Esta respuesta incluye información sobre las medidas adoptadas para evaluar la exactitud de las alegaciones, sobre las conclusiones de las investigaciones y, en su caso, sobre las medidas adoptadas para poner remedio a la denuncia, así como la justificación de las medidas adoptadas<sup>22</sup>.

<sup>19</sup> Artículo 9 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero sobre procedimiento de gestión de informaciones

<sup>20</sup> Véase el apartado 5.1.4 del procedimiento.

<sup>21</sup> Art. 4.III. del decreto n°2022-1284.

<sup>22</sup> Art. 10-1.II. de la ley Sapin 2 modificada.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

5.3.3 Por último, se informa por escrito al denunciante del cierre del caso cuando se produce.

#### 5.4. Información a otras personas objetivo

5.4.1 A efectos de este procedimiento, las "otras personas objetivo" incluyen a todas las personas cuyos datos personales se tratan durante las investigaciones de denuncia (por ejemplo, el presunto autor, los testigos, etc.)<sup>23</sup>.

5.4.2 De conformidad con la ley<sup>24</sup>, las demás personas destinatarias deben ser informadas sobre las alegaciones formalizadas por el denunciante en un plazo razonable, que no exceda de un mes, así como sobre la forma de ejercer sus derechos de acceso y rectificación. No obstante, dicha información podrá aplazarse<sup>25</sup> cuando pueda poner en grave peligro las necesidades de la investigación (por ejemplo, si existe el riesgo de destruir pruebas y siempre que se proteja en todo momento la confidencialidad sobre la identidad del denunciante y los detalles de las alegaciones).

### 6. PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES<sup>26</sup>

#### 6.1. Compromisos de confidencialidad e imparcialidad

6.1.1 Coface se compromete a garantizar que todas las alertas se reciben, escalan, procesan y archivan de manera imparcial y confidencial.

6.1.2 Imparcialidad significa que cada situación será tratada sin prejuicios, con total objetividad y por personas que no tengan ningún vínculo directo o indirecto con la situación denunciada para evitar situaciones de conflicto de intereses.

6.1.3 La confidencialidad está garantizada en primer lugar por el hecho de que la identidad de los denunciantes será tratada de forma confidencial, desde la recepción de la denuncia hasta el final del periodo de conservación de los datos. Todos los empleados de Coface que participan en el proceso de recogida y gestión de alertas reciben formación<sup>27</sup> y se comprometen personalmente a mantener una estricta confidencialidad sobre el contenido de cualquier denuncia, de conformidad con la legislación aplicable.

<sup>23</sup> [8.1 de las directrices para el tratamiento de datos personales para la implementación de un sistema de alerta profesional publicado el 18 de julio<sup>th</sup> 2019, por el regulador francés de privacidad de datos.](#)

<sup>24</sup> Art. 14 del RGPD.

<sup>25</sup> Art. 14-5-b) del GDPR.

<sup>26</sup> Todas las protecciones concedidas por la Coface se extienden a los facilitadores, a las personas físicas y a las entidades vinculadas al empleado o al tercero de la Coface en el marco de sus actividades profesionales, tal y como se definen en el artículo 6-1 de la ley Sapin 2 modificada.

<sup>27</sup> Art. 11 del decreto n°2022-1284.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

6.1.4 La información sobre el denunciante sólo puede revelarse con el consentimiento expreso de éste<sup>28</sup> -a menos que la información se revele a las autoridades judiciales- a investigadores autorizados en la medida necesaria para llevar a cabo las investigaciones. Debe prestarse especial atención al derecho de las personas implicadas a ser oídas con las debidas garantías.

## 6.2. Protección contra cualquier forma de represalia

6.2.1 Cualquier empleado de Coface o un tercero que denuncie una irregularidad o una sospecha de irregularidad, siempre que lo haga de buena fe y respetando las disposiciones del presente procedimiento, debe ser protegido contra cualquier acto de represalia, independientemente de que los hechos denunciados se demuestren ciertos o no. Por otra parte, Coface se reserva el derecho de imponer sanciones disciplinarias por cualquier abuso del sistema, caracterizado por una denuncia calumniosa realizada de mala fe.

6.2.2 A los efectos de este procedimiento, las "represalias" se definen como cualquier acción o amenaza de acción que perjudique injustamente al empleado de Coface o a un tercero a causa de su denuncia, incluso indirectamente. Esto incluye<sup>29</sup>, pero no se limita a, la terminación de la relación comercial (suspensión, despido, cese, rescisión de contrato...), denegación de promoción profesional, traslado impuesto o cambios en las condiciones de trabajo anteriores, medidas disciplinarias, trato desventajoso y daño a la reputación. Además, también están prohibidas todas las medidas ilegales, como el acoso, la discriminación, el trato injusto, etc.

6.2.3 Cualquier forma de represalia se considera una infracción de los requisitos de lealtad y ética profesional del Código de Conducta. En tal caso, pueden imponerse sanciones disciplinarias y acciones penales. Cuando el denunciante considere que ha sido víctima de represalias o tenga motivos fundados para creerlo, tiene derecho a presentar una denuncia ante los Directores de Recursos Humanos o de Cumplimiento Normativo del Grupo.

6.2.4 Además, en caso de que se adopten con el tiempo medidas disciplinarias contra el denunciante que no guarden relación con la denuncia, el Director de Recursos Humanos se asegurará de que dichas medidas disciplinarias efectivamente no guarden relación con la denuncia escalada, no puedan considerarse medidas de represalia y estén debidamente motivadas.

6.2.5 En caso de procedimiento judicial del denunciante contra medidas de represalia, la carga de la prueba recaerá en la parte demandada, que deberá

<sup>28</sup> Art. 9.I. de la ley Sapin 2 modificada.

<sup>29</sup> Art. 10-1.II. de la ley Sapin 2 modificada.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

demostrar que las medidas en cuestión no estaban motivadas por la denuncia de incidentes presuntos o sospechosos<sup>30</sup>.

6.2.6 En la Unión Europea, los tribunales también protegen al denunciante de cualquier procedimiento civil en su contra sobre la base de sus denuncias.<sup>31</sup> Un denunciante también está protegido contra procesos penales siempre que la información no haya sido obtenida o divulgada ilegalmente<sup>32</sup>.

## 7. CONTROLES INTERNOS

Coface aplica controles adecuados para garantizar que el mecanismo de denuncia de irregularidades sea eficaz y eficiente. Los controles de nivel 1 y 2 deben llevarse a cabo de forma continua para garantizar la adecuada recogida y tratamiento de las denuncias escaladas. Periódicamente, la calidad del sistema también es revisada por la auditoría interna, como un control de nivel 3, dichos controles siempre se operan con la protección de la confidencialidad como se detalla más arriba.

## 8. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La formación es un elemento clave de la conciencia ética y contribuye a promover una sólida cultura de Compliance. De acuerdo con el Programa de Formación de RR.HH. y las leyes y reglamentos aplicables, todos los empleados de Coface reciben una formación periódica global obligatoria sobre el Código de Conducta de Coface y el Programa Antisoborno, que incluye el mecanismo de denuncia de irregularidades. Todos los nuevos empleados de Coface reciben esta formación en los 30 días siguientes a su incorporación.

Además, cualquier empleado de Coface encargado del proceso de recogida y tratamiento de denuncias debe referirse al Procedimiento Operativo Estándar de Recogida y Tratamiento de Denuncias y debe someterse a sesiones de formación específicas<sup>33</sup>, en función de su cargo, misión o conocimientos.

En términos más generales, el sistema de denuncia de irregularidades es objeto de una comunicación anual en Coface, en la que se recuerda a los empleados de Coface las normas vigentes del grupo y los canales de denuncia. Los directivos de Coface reciben comunicación sobre el sistema de escalada.

Se han desplegado indicadores clave de rendimiento específicos en relación con la denuncia de irregularidades y se presentan cinco veces al año a la alta dirección de

<sup>30</sup> Art. 10-1.III. de la ley Sapin 2 modificada.

<sup>31</sup> Art. 10-1.I. de la ley Sapin 2 modificada y el artículo 21 de la Directiva (UE) 2019/1937.

<sup>32</sup> Art. 122-9 del Código Penal francés y Art. 38 de la ley 2/2023, de 20 de febrero sobre « Medidas de protección contra represalias »

<sup>33</sup> Art. 11 del decreto n°2022-1284.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

Coface a través del Comité de Riesgos y Cumplimiento del Grupo Coface (CRGCC) y al Comité de Riesgos del Consejo.

## 9. CONSERVACIÓN DE REGISTROS

Todos los archivos relacionados con la denuncia de irregularidades deben conservarse de conformidad con las leyes y reglamentos locales aplicables y deben ser fácilmente recuperables. Sin embargo, en el contexto de la denuncia de irregularidades, todos los archivos se anonimizan tan pronto como el conocimiento de la identidad del empleado de Coface o de terceros ya no es estrictamente necesario.

Como requisito mínimo de cinco (5) años, los siguientes registros deben conservarse en formato electrónico o en papel:

- o Registros relativos a la documentación, información sobre los incidentes presuntos o sospechosos comunicados a los canales adecuados;
- o Registros relativos a la tramitación de alertas y las medidas correctoras adoptadas por el Foro de Denuncia de Irregularidades;
- o Registros relativos a formaciones y comunicaciones.

Coface es responsable del tratamiento y la protección de los datos recogidos en el marco de las investigaciones de denuncia de irregularidades.

## 10. COMUNICACIONES FORMALES CON LAS AUTORIDADES LOCALES

Coface deberá designar al empleado de Coface responsable en España de la gestión del sistema interno de denuncia de irregularidades ante la Autoridad Independiente de Protección a Denunciantes española (A.A.I). Cualquier cambio en la designación del empleado responsable de Coface será oportunamente notificado a la Autoridad local<sup>34</sup>.

La evidencia de todas las notificaciones a las autoridades debe conservarse en un archivo específico en la entidad Coface obligada.

## 11. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente Reglamento del Grupo entrará en vigor a partir de **XXX** 2023. Este procedimiento debe ser revisado y aprobado, al menos cada dos años, por el Director de Cumplimiento del Grupo y cualquier modificación sustancial debe presentarse al Secretario General del Grupo. Este procedimiento se distribuye a todos los empleados afectados. El procedimiento también está disponible en WeConnect y en la página web de Coface.

---

<sup>34</sup> Art. 8 ley 2/2023 de 20 de febrero « Responsable del sistema interno de información »



Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: <i>2018</i>	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

## **ANEXOS**

- **APÉNDICE I - Modelo de adenda de procedimiento**
- **APÉNDICE II - Información sobre canales externos**

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

## APÉNDICE I - MODELO DE APÉNDICE DE LAS NORMAS DE GRUPO

Fecha de publicación del apéndice:

Número de versión del apéndice:

<b>País/Región</b>	
<b>Coface Entidades jurídicas cubiertas por esta adenda</b>	
<b>Línea de negocio cubierta por esta adenda</b>	
<b>Nombre, cargo y equipo de la persona de contacto</b>	

<b>Sección de normas de los grupos afectados</b>	
<b>Sección Normas de Grupo Ref:</b>	
<b>Reglas del grupo Título de la sección:</b>	
<b>¿Variación, excepción?</b>	
<b>Modificación del Reglamento del Grupo</b>	
<b>Motivo de la modificación del Reglamento del Grupo</b>	
Indique el título, el enlace y los detalles del Reglamento o la Ley que exige esta adenda.  Especifique, por ejemplo, cláusula, párrafo o número de página, etc.  Añada cualquier otra información pertinente (si la hubiera), por ejemplo, asesoramiento jurídico o referencias adicionales, a fin de disponer de una pista de auditoría y una referencia completa.	

<b>Tipo de modificaciones</b>	<b>Definición</b>
Desviación	Deberá redactarse una variante cuando las leyes y normativas locales sean más estrictas que las Normas del Grupo.
Excepción	Deberá redactarse una derogación cuando las leyes y reglamentos locales entren en conflicto con las Normas del Grupo.

Nombre del procedimiento: <i>Denuncia de irregularidades</i>	1ª fecha de aplicación: 2018	Fecha de la última actualización: <i>junio de 2023</i>
Función: <i>Cumplimiento</i>	<i>Grupo</i>	Versión: 3

## APÉNDICE II - INFORMACIÓN SOBRE CANALES EXTERNOS

Aunque siempre se recomienda realizar una denuncia interna, para que la situación pueda ser tratada adecuadamente, tanto los empleados de Coface como los terceros pueden utilizar directamente los canales externos<sup>35</sup>.

En Francia, las alertas éticas externas pueden dirigirse a distintas autoridades en función de la naturaleza de la situación denunciada<sup>36</sup>. Las autoridades externas son, entre otras:

Asunto	Autoridad	Póngase en contacto con
Faltas de probidad, acusaciones de corrupción	Agencia Francesa de Lucha contra la Corrupción (AFA)	<a href="https://agence-francaise-anticorruption.gouv.fr">Faire un signalement   Agence française anticorruption (agence-francaise-anticorruption.gouv.fr)</a>
Servicios, productos y mercados financieros Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	Autoridad francesa de control y resolución prudencial (ACPR).	<a href="https://acpr.banque-france.fr/controler/signaler-lacpr-un-manquement-ou-une-infraction">https://acpr.banque-france.fr/controler/signaler-lacpr-un-manquement-ou-une-infraction</a>
Seguridad y conformidad de los productos, Protección de los consumidores	Dirección General francesa de Competencia, Consumo y Represión del Fraude (DGCCRF)	<a href="#">SignalConso, un servicio público para los consumidores</a>
Protección de la intimidad y los datos personales, seguridad de las redes y los sistemas de información	Comisión Nacional de Informática y Libertades (CNIL)	<a href="https://www.cnil.fr/fr/lanceurs-dalerte-adresser-une-alerte-la-cnil">https://www.cnil.fr/fr/lanceurs-dalerte-adresser-une-alerte-la-cnil</a>
Relaciones laborales individuales y colectivas, condiciones de trabajo	Inspección de Trabajo en Francia	<a href="#">¿En qué casos recurrir al inspector de trabajo?   Service-public.fr</a>
Discriminaciones	Defensora francesa de los derechos humanos	<a href="https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/lanceurs-dalerte">https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/lanceurs-dalerte</a>

El empleado de Coface o un tercero también puede comunicar una alerta directamente a las autoridades judiciales<sup>37</sup>.

Todas las garantías asociadas a una denuncia externa están especificadas en el decreto.

<sup>35</sup> Art. 8 del decreto n°2022-1284.

<sup>36</sup> La lista de las autoridades figura en el anexo del decreto n°2022-1284 del 3 de octubre de 2022 relativo a las modalidades de recogida y tratamiento de los incidentes sospechosos o presuntos y que establece la lista de las autoridades externas instituidas por la ley n° 2022-401 del 21 de marzo de 2022 destinada a mejorar la protección de los denunciantes.

<sup>37</sup> Art. 8.II de la ley Sapin 2 modificada.