




Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos

SEGUNDA VERSIÓN EMITIDA POR	CARGO	EMITIDO EL	FIRMA
NATHALIE DANIELE	COMPLIANCE OFFICER		


REVISADO POR	CARGO	REVISADO EL	FIRMA
HR DIRECTOR	MIEMBRO COMITÉ ÉTICO		
COMPLIANCE OFFICER	MIEMBRO COMITÉ ÉTICO		
EMEA HR DIRECTOR	COUNTRY FOCAL GROUP		

APROBADO	CARGO	COMUNICADO EL


	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	2 de 23

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. AMBITO DE APLICACIÓN	4
3. COMUNICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS	4
3.1. CONCEPTO DE INCUMPLIMIENTO	4
3.2. CANALES DE COMUNICACIÓN Y OBLIGACIÓN DE REPORTAR	5
3.3. SOBRE EL REPORTE DE INCUMPLIMIENTOS	6
4. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS PRELIMINAR DE LAS COMUNICACIONES DE INCUMPLIMIENTOS	7
4.1. ACUSE DE RECIBO	7
4.2. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	8
4.3. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE Y POSIBLE ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES	8
4.4. ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	8
4.5. DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	9
4.6. MEDIDAS ADICIONALES Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN	10
4.7. INFORMACIÓN AL INFORMANTE Y A LA PERSONAS AFECTADA	10
4.8. ESTADÍSTICA Y REPORTE PERIÓDICO	10
5. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	10
5.1. PROCEDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	10
5.2. ELECCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN	10
5.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
5.4. COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS AFECTADAS	12
5.5. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	13
5.6. DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	13
5.7. INFORME FINAL	14
6. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO	15
6.1. TRÁMITE DE AUDIENCIA	15
6.2. PERSONAL DE CONTRATAS Y TERCEROS	15
6.3. DECISIONES DEL COMITÉ ÉTICO	16

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	3 de 23

6.4. SANCIONES POR FALTA LABORAL	16
6.5. RÉGIMEN DISCIPLINARIO APLICABLE A LOS TERCEROS	16
6.6. OTRAS MEDIDAS	16
6.7. COMUNICACIÓN DE LAS DECISIONES	17
7 CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	17
7.1. PLAZOS DE CONSERVACIÓN	17
7.2. RECOGIDA Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	18
8. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO	18
8.1. EVALUACIÓN.....	18
8.2. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA DE COMUNICACIONES	19
9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	19
10. DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA.....	22
10.1. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	22
10.2 PRESUNCIÓN DE INOCENCIA, DERECHO AL HONOR Y DERECHO A DECLARAR	23
10.3 DERECHO A SER INFORMADO Y ACCESO AL EXPEDIENTE	23
10.4 DERECHO A UN PROCEDIMIENTO JUSTO Y A LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS PROPORCIONALES	23

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	4 de 23

1. OBJETO

Este Procedimiento Corporativo del Sistema de Gestión de Comunicaciones de infracción (en adelante, el “Procedimiento”) establece los pasos a seguir para recibir, gestionar y llevar a cabo la investigación de comunicaciones de posibles incumplimientos recibidos en AMPLIFON IBÉRICA, S.A.U. y en la FUNDACIÓN GAES (en adelante, “AMPLIFON”), los órganos intervinientes, las garantías que aplican a lo largo del procedimiento, así como los derechos inherentes reconocidos a las partes implicadas.

Dicho Procedimiento desarrolla el contenido de la Group Whistleblowing Policy y podrá ser consultado a través de la intranet corporativa de Amplifon disponible para la totalidad del personal de AMPLIFON y las terceras partes, tales como proveedores, distribuidores y demás socios comerciales de la compañía. En este sentido, el Comité Ético de AMPLIFON ha asumido las funciones de *Country Focal Group* previstas por la *Group Whistleblowing Policy*. Para la gestión de las comunicaciones de incumplimiento el Comité Ético de AMPLIFON estará compuesto por la *Country Legal and Compliance y Compliance Officer*, el *Country Head of HR* y el *Region Head of HR*.

Así mismo, la *Country Head of Legal and Compliance y Compliance Officer* ha sido nombrada como Responsable del Sistema Interno de Información de acuerdo con 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 adelante, “La Ley 2/2023”).

2. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación, de manera directa, a AMPLIFON. En consecuencia, rige sobre las actuaciones de todos los miembros de la organización, con independencia de su posición jerárquica, funcional y geográfica y a las terceras partes con las que AMPLIFON mantiene relaciones comerciales. El siguiente protocolo regula las actuaciones que el Comité Ético y el *Compliance Officer* tendrán que llevar a cabo para gestionar localmente las comunicaciones de incumplimiento recibidas.


3. COMUNICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS

3.1. CONCEPTO DE INCUMPLIMIENTO

A los efectos de este procedimiento, AMPLIFON considerará un incumplimiento:

- a. Cualquier violación del Código Ético o de la normativa interna, de los valores, pautas de actuación o normas de conducta que se recogen en la misma.
- b. Cualquier violación de la legislación vigente aplicable al contexto de AMPLIFON¹. En particular, los canales de comunicación deberán utilizarse para comunicar:

¹Con especial relevancia de las materias dispuestas en el artículo 2º 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.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	5 de 23

- Infracciones penales, incluso prácticas corruptas;
- Infracciones de la normativa en materia de protección de datos;
- Infracciones de la normativa fiscal;
- Infracciones de la normativa en materia de competencia;
- Infracciones de la normativa laboral;
- Infracciones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales;

c. Cualquier contingencia que pueda suponer un riesgo para la reputación de AMPLIFON

El ámbito de estos incumplimientos se refiere a la actuación de los empleados y directivos de AMPLIFON y personas que puedan actuar en su nombre, provecho o beneficio, sin limitación geográfica alguna, u otras terceras personas tales como, clientes, proveedores, consultores y asesores externos, distribuidores, entre otros.

No se considera incumplimiento a estos efectos las quejas o reclamaciones personales.

3.2. CANALES DE COMUNICACIÓN Y OBLIGACIÓN DE REPORTAR

Cualquier empleado, directivo o consejero de AMPLIFON que tenga conocimiento de algún incumplimiento deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la empresa a través de los canales habilitados a estos efectos, que son los siguientes:

a. Por medio del canal ético que AMPLIFON ha habilitado a tal efecto y al que es posible acceder a través de la siguiente dirección:


<https://amplifonwhistleblowing.integrityline.com/>

Dicho canal permite la interposición de comunicaciones anónimas.

En función de la tipología de comunicación de incumplimiento realizada por el informante a través de este canal, el órgano competente para realizar la gestión de la comunicación será el Comité Ético o el *Group Whistleblowing Committee*, de acuerdo con la *Group Whistleblowing Policy*.

El *Group Whistleblowing Committee* recibirá directamente las comunicaciones de incumplimiento en caso de que el informante seleccione las siguientes categorías que figuran en la plataforma:

1. Código ético de Grupo
2. La Legislación aplicable a cada empresa del Grupo
3. La regulación o medidas establecidas por cualquier Autoridad Competente
4. Las Políticas y procedimientos internos adoptadas por las empresas del Grupo

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	6 de 23

El Compliance Officer recibirá las comunicaciones de incumplimiento en caso de que el informante seleccione la siguiente categoría que figura en la plataforma:

5. Infracciones normativas aplicables a AMPLIFON IBÉRICA previstas por la Ley española 02/2023 de protección de los informantes y vulneraciones del Modelo de Organización y Gestión y de la Política de Compliance Penal de AMPLIFON IBÉRICA.
- b. Por correo electrónico enviando un correo a canaldedenuncia@amplifon.com;
 - c. Por medio de una reunión presencial entre el informante y los miembros del Comité Ético y/o el Compliance Officer. Dicha reunión deberá ser celebrada dentro de un plazo máximo de siete (7) días desde la solicitud del informante.

La reunión presencial deberá ser documentada, previo consentimiento por parte del informante, mediante:

- Grabación de la conversación en formato seguro, duradero y accesible, informando sobre los derechos en materia de protección de datos; o
- Transcripción completa y exacta de la conversación, permitiendo la comprobación, rectificación y aceptación mediante firma del informante.

En caso de que el informante no preste el consentimiento mencionado, el Comité Ético/Compliance Officer levantará acta de la reunión mantenida.


- d. Los demás canales de comunicación identificados en la *Group Whistleblowing Policy*.

Al margen de lo anterior, cualquier comunicación formal por parte de un órgano judicial o una Administración Pública, se considerará medio válido para tomar conocimiento de un incumplimiento. Adicionalmente, estos canales están abiertos a terceras personas ajenas a AMPLIFON en particular a proveedores, distribuidores y demás socios comerciales de la compañía.

Los informantes podrán comunicar ante la Autoridad de Protección del Informante, A.A.I. cualquier violación de la legislación vigente que sea aplicable a AMPLIFON, ello a través de los canales externos referidos anteriormente.

3.3. SOBRE EL REPORTE DE INCUMPLIMIENTOS

Cualquier persona que decida comunicar un incumplimiento podrá hacerlo de manera confidencial (identificándose) o anónima en la plataforma de comunicaciones que AMPLIFON ha habilitado a tal efecto. De este modo, el informante deberá facilitar la máxima información disponible sobre la situación reportada, así como la identidad de sus responsables y las personas

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	7 de 23

concedoras de la presunta vulneración, la fecha y el lugar en la que se produjeron los hechos objeto de comunicación.

Aquellas personas que formulen cualquier clase de comunicación de incumplimiento, según lo aquí previsto y de buena fe, están protegidos frente a cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por motivo de las comunicaciones realizadas. AMPLIFON sancionará cualquier tipo de represalia² contra los informantes de buena fe.

La prohibición de represalias anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y que el informante la ha realizado siendo consciente de su falsedad y actuando con mala fe.

En tal caso, si se acredita que la información facilitada o parte de ella no es veraz, esta deberá ser suprimida con carácter inmediato desde el momento en que se tiene conocimiento de dicha falta de veracidad. Sin embargo, la información podrá ser guardada cuando dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, ello a efectos de tramitar el correspondiente procedimiento penal ante los organismos judiciales.

AMPLIFON garantiza la máxima confidencialidad acerca de la identidad del informante y de las personas involucradas.

4. RECEPCIÓN Y ANÁLISIS PRELIMINAR DE LAS COMUNICACIONES DE INCUMPLIMIENTOS


4.1. ACUSE DE RECIBO

Tras la recepción de cualquier comunicación de Incumplimiento por cualquiera de los canales a los que se refiere el epígrafe 3.2 anterior, el Comité Ético/*Compliance Officer* acusará recibo de la misma en un plazo máximo de 7 días naturales siguientes, salvo que dicha notificación pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

En el momento en que se reciba la comunicación, el *Compliance Officer* informará a la persona que efectúa la comunicación de la recogida y tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

Se garantiza la ausencia de conflictos de interés por parte de las personas que deben gestionar las informaciones comunicadas. A tal fin, durante esta fase, el *Compliance Officer* valorará la

² A título enunciativo, se consideran represalias las que se adopten en forma de: a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación. b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo. c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional. d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios. e) Denegación o anulación de una licencia o permiso. f) Denegación de formación. g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	8 de 23

existencia de posibles conflictos de interés en relación con los hechos comunicados quedando automáticamente excluido de la gestión el miembro del Comité Ético afectado por la situación de conflicto de interés. Así mismo, los miembros afectados por estar inmersos en una posible situación de conflicto de interés deberán informar a los demás miembros del Comité y abstenerse de intervenir en el proceso de gestión de la comunicación.

El Compliance Officer podrá solicitar el apoyo del *Group Whistleblowing Committee* del Grupo AMPLIFON cuando la mayoría de los miembros del Comité Ético se encuentren en una determinada situación de conflicto de interés. Así mismo, en caso de que el *Compliance Officer* se encuentre en una situación de conflictos de interés tendrá que informar inmediatamente el *Group Whistleblowing Committee* para que realice las gestiones correspondientes.

En caso de que la comunicación de incumplimiento afecte unas de las materias de competencia del *Group Whistleblowing Committee*, dicho Comité llevará a cabo la gestión del expediente de acuerdo con la *Group Whistleblowing Policy* y con los requisitos previstos por la Ley 2/2023 y los principios indicados en este protocolo. El *Group Whistleblowing Committee* mantendrá informado el *Compliance Officer* sobre las gestiones realizadas y le permitirá desempeñar correctamente las funciones que tienen encomendada como Responsable del Sistema Interno de información.

4.2. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

Cuando el *Compliance Officer* considere que la información recibida de la comunicación es insuficiente, al tiempo de acusar recibo solicitará al informante su ampliación, siendo aconsejable que en la solicitud se detallen los aspectos concretos de la información facilitada que deben ser ampliados.

4.3. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE Y POSIBLE ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES


Con la información recibida y el correspondiente acuse de recibo, el *Compliance Officer* formará un expediente, individual para cada caso.

En caso de recibirse diferentes notificaciones o comunicaciones sobre un mismo hecho o sobre hechos vinculados, el *Compliance Officer* podrá acumular los distintos expedientes.

4.4. ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

El *Compliance Officer* realizará sobre la comunicación recibida un análisis preliminar para verificar la entidad de la información y que esta no ha sido obtenida mediante la comisión de un delito, la suficiencia y verosimilitud de la misma, la credibilidad del informante y la relevancia de los hechos reportados, determinando si los mismos pueden ser constitutivos de alguna infracción legal o de la normativa interna de AMPLIFON.

Asimismo, el Compliance Officer también deberá valorar si la comunicación contiene información nueva y significativa sobre comunicaciones reportadas con anterioridad y que ya han sido investigadas y concluidas.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	9 de 23

El Compliance Officer podrá recabar el soporte de asesores externos para la realización del análisis preliminar.

4.5. DECISIÓN PRELIMINAR SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

En función del resultado que ofrezca el análisis preliminar, el *Compliance Officer* podrá adoptar alguna de las siguientes decisiones en un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de entrada de la comunicación en el registro del canal:

- a. Inadmisión de la comunicación y archivo inmediato del expediente cuando los hechos reportados no constituyan ninguno de los supuestos a los que se refiere el epígrafe 3.1 del presente Procedimiento; el contenido de la misma resulte manifiestamente irrelevante; la información sea insuficiente para proceder con cualquier actuación adicional; o los hechos reportados resulten inverosímiles o el informante carezca totalmente de credibilidad.

Se le dará el mismo trámite a aquellas comunicaciones que aludan a hechos ya comunicados e investigados previamente, cuando estas no contengan información nueva o suficiente para ofrecer un seguimiento distinto.

- b. Admisión de la comunicación e incoación del correspondiente expediente de investigación en relación con los hechos puestos en conocimiento de AMPLIFON de conformidad con el presente procedimiento.


Cuando los hechos comunicados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, el Compliance Officer de AMPLIFON informará al Consejo de Administración y las funciones competentes remitirán la información al Ministerio Fiscal.

En caso de que los hechos afectasen a los intereses financieros de la Unión Europea, la información será remitida a la Fiscalía Europea.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso en que las comunicaciones versen sobre posibles situaciones de acoso en el ámbito laboral, las funciones del *Compliance Officer* se limitarán exclusivamente a la recepción de dicha comunicación e inmediata remisión al Departamento de Recursos Humanos, informando al comunicante de tal extremo.

En este sentido, el Departamento de Recursos Humanos será el órgano encargado de la formación, instrucción y resolución del correspondiente expediente de conformidad con el procedimiento previsto para casos de acoso. Dicho órgano tendrá que gestionar las comunicaciones recibidas de acuerdo con la Ley y las políticas y procedimientos que resulten de aplicación.

En el supuesto de que los hechos comunicados e investigados impliquen a un miembro del Consejo de Administración, el Comité Ético elevará la información relativa a la comunicación al Group Whistleblowing Committee del Grupo AMPLIFON para que lleve a cabo las gestiones correspondientes, de acuerdo con la GROUP Whistleblowing Policy y la normativa aplicable en España.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	10 de 23

4.6. MEDIDAS ADICIONALES Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

El Comité Ético podrá adoptar alguna de las medidas adicionales descritas en el epígrafe 4.5 siguiente, así como todas las que a la vista del incumplimiento reportado se consideren necesarias para reforzar los sistemas de prevención y control implantados.

Así mismo, el Comité Ético valorará los riesgos de que el informante pueda ser objeto de represalia pudiendo adoptar todas aquellas medidas necesarias para garantizar la protección del informante y evitar represalias o conductas perjudiciales en contra de la persona informante y de las personas involucradas.

4.7. INFORMACIÓN AL INFORMANTE Y A LA PERSONAS AFECTADA

El Comité Ético informará al comunicante de la admisión de la comunicación, inadmisión de la misma o de la derivación a otro órgano, según el caso, así como de cualquier medida adicional que se hubiera adoptado.

Así mismo, la persona afectada tendrá derecho a ser informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que el Comité Ético/*Compliance Officer* considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

4.8. ESTADÍSTICA Y REPORTE PERIÓDICO

Una vez al año, el Comité Ético/*Compliance Officer* informará al Consejo de Administración de AMPLIFON de los nuevos expedientes abiertos y de la gestión realizada de los mismos.

5. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN


5.1. PROCEDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

En los supuestos de admisión de la notificación, se incoará el correspondiente procedimiento de investigación, contando con un plazo máximo de tres (3) meses a contar desde la recepción de la comunicación interpuesta por el informante para la instrucción de la investigación.

Adicionalmente y para casos de especial complejidad, el plazo podrá ser ampliado hasta un máximo de otros tres (3 meses), sumando un total de seis (6) y debiendo el Comité aportar motivos que justifiquen dicha extensión temporal.

5.2. ELECCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN

En función del ámbito, alcance y personas presuntamente involucradas en el incumplimiento de que se trate, el Comité Ético/*Compliance Officer* valorará la estrategia de investigación a desarrollar para el caso concreto, pudiendo optar por una de las siguientes opciones:

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	11 de 23

- a. **El proceso de investigación se externalizará en todo o en parte**, dependiendo de si las circunstancias y complejidad del caso aconsejan el asesoramiento de un experto en un aspecto concreto o una investigación completamente desarrollada desde el exterior de AMPLIFON. La elección de dicha estrategia será especialmente recomendable en los casos en los que se considere que la investigación puede requerir un especial estándar de confidencialidad.

Cuando el procedimiento de investigación (así como cualquier otra gestión o actividad relacionada con el Sistema Interno de Información) sea llevado a cabo por un tercero externo, este adoptará la posición de encargado del tratamiento de los datos personales y deberá ofrecer las garantías adecuadas de respeto de la independencia, la confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones.

Cuando la comunicación afecte a un miembro del Comité Ético o al/la *Compliance Officer*, se resolverá por parte de los demás miembros sobre cómo proceder, pudiendo acordar la externalización del procedimiento de investigación.

El Comité/Compliance Officer podrá encomendar también el proceso de investigación al *Group Whistleblowing Committee* del Grupo AMPLIFON y/o contar con su apoyo.

- b. El procedimiento de investigación **se llevará a cabo por un equipo de investigación interno designado a tal efecto**, cuyos miembros podrán incluir los responsables de las áreas de la compañía susceptibles de tener conocimiento de los hechos presuntamente ocurridos o cuya intervención pudiera resultar relevante a los efectos de la investigación. Lo anterior, sin perjuicio de que las facultades de liderazgo, gestión y coordinación correspondan en todo momento al Comité Ético/*Compliance Officer*. En cualquier caso, se garantizará el tratamiento reservado del expediente y/o de los hechos comunicados, permitiéndose el acceso a aquéllos únicamente a las personas que formen parte del equipo de investigación o, en lo estrictamente necesario, a las terceras personas mencionadas.


El equipo de investigación encargado *ad hoc* deberá ser formalmente designado.

- c. El **procedimiento de investigación será íntegramente diseñado, liderado y gestionado por el Comité Ético/Compliance Officer**, sin perjuicio de las consultas o apoyo puntual que pueda requerir de otras direcciones para su completa sustanciación.

Asimismo, todas las personas que formen parte del equipo de investigación están obligadas a guardar secreto sobre la identidad del comunicante.

Se garantizará que no existan conflictos de interés entre la comunicación de incumplimiento y las personas que deban investigar y/o tomar las decisiones al respecto.


5.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	12 de 23

Tanto el Comité Ético/*Compliance Officer* como cualquier otro investigador designado planificarán la investigación con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos e identificar a sus responsables. Dicha planificación podrá comprender los siguientes elementos:

- a. Identificar la legislación, políticas, procedimientos o normativa interna afectados, así como los riesgos reputacionales, económicos, financieros o legales que pudieran derivarse del incumplimiento.
- b. Identificar toda la información y documentos que puedan ser relevantes y cuya revisión se considere de utilidad para el investigador (correos electrónicos, sitios web, soportes audiovisuales de vigilancia y seguridad de la entidad, listas de asistentes, contraseñas o dispositivos electrónicos de seguridad, soportes contables, etc.). Antes de acceder a cualquiera de ellos, se deberán respetar las normas de uso de los equipos y las medidas de privacidad de la empresa. Asimismo, el investigador recabará la aprobación del Comité Ético/*Compliance Officer*, quien en caso de duda deberá consultar con los asesores jurídicos de AMPLIFON.
- c. Determinar, con la colaboración del Departamento de Recursos Humanos cuando ello fuese necesario, la necesidad y en su caso la urgencia de adoptar medidas cautelares con respecto a las personas investigadas que resulten de aplicación conforme al convenio colectivo y legislación laboral vigente. Las medidas cautelares no están limitadas, pero pueden incluir las siguientes:
 - i. Trasladar a las personas investigadas a otro departamento o ubicación de manera temporal.
 - ii. Modificar las tareas o responsabilidades habituales de las personas investigadas.
 - iii. Concesión de permiso retribuido durante la investigación.
- d. Preparar un plan de investigación a desarrollar, identificando las diferentes entrevistas con los afectados, incluyendo preguntas relevantes, identificación de testigos, aspectos logísticos del desarrollo de las entrevistas, evidencias documentales a recabar, entre otros.
- e. Incluir en el expediente de investigación toda la información que pueda resultar de interés en relación con la vida laboral en AMPLIFON del sujeto investigado (historial de empleo, contingencias anteriores, políticas, procedimientos y normativa corporativas que le resulten de especial aplicabilidad, etc.).
- f. Al planificar la investigación se tratará siempre de favorecer tanto la privacidad de las personas afectadas como la minimización del impacto de la investigación para la empresa y para los propios investigados, garantizando el derecho a la presunción de inocencia y al honor de la persona o personas reportadas.

5.4. COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS AFECTADAS

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	13 de 23

Antes de iniciar la investigación, el investigador se pondrá en contacto con los sujetos contra los que se dirige la comunicación, identificándose ante éstos como encargado de la investigación de la posible irregularidad o infracción e informándoles brevemente acerca de los hechos que se les atribuyen y de los principales hitos que se pueden producir durante la investigación.

En la comunicación a los responsables o al informante original de la Incidencia podrá omitirse cualquier información sobre la naturaleza del procedimiento seguido y de los hechos constatados.

Esta información se trasladará a las personas afectadas en un plazo no superior a 15 días hábiles³ desde la recepción de la comunicación, informándoles asimismo del tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y de los derechos que, como parte afectada, deben ser garantizados por parte de la Sociedad, tales como el derecho de defensa y a ser oído en cualquier momento.

En ningún caso se informará a las personas investigadas la identidad del comunicante o informante.

5.5. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN


La investigación incluirá todas aquellas diligencias de investigación que resulten oportunas para el esclarecimiento de los hechos, las personas responsables y las medidas correctoras que deban en su caso adoptarse. Se detallan a continuación algunas de las principales diligencias que podrán conformar la investigación:

- a. Celebración de una entrevista con el informante a fin de obtener mayor información sobre la comunicación realizada.
- b. Declaración de las personas afectadas.
- c. Realizar cuestionarios y entrevistas confidenciales con testigos o cualesquiera personas que se considere necesarias.
- d. Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación corporativa.
- e. Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos, adoptar medidas de vigilancia a través de detectives o medios informáticos, telemáticos o audiovisuales, siempre que los mismos atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, velando en todo momento por el derecho a la intimidad del trabajador y por el derecho al secreto de las comunicaciones.
- f. Solicitar ayuda externa de otros profesionales.
- g. Cualesquiera otras diligencias que el investigador estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

5.6. DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

Será imprescindible incluir en el expediente la documentación detallada de todo el procedimiento de investigación desarrollado, incluyendo el plan de investigación inicialmente

³ La comunicación se puede realizar cuando se estime oportuno, atendiendo a las circunstancias concretas de cada caso, siempre y cuando no se supere el plazo máximo para la comunicación al sujeto investigado de 3 meses. No obstante, desde el punto de vista de protección de datos, la información en este ámbito debe facilitarse en el plazo previsto en el art. 14 RGPD.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	14 de 23

elaborado, todos los documentos que se vayan recabando y actas de las entrevistas que se mantengan.


En todas las entrevistas que se practiquen por el investigador, éste tomará nota por escrito de los hechos relevantes de la misma incorporándolas a un acta, que deberá firmarse por los comparecientes y por el propio investigador. Asimismo, se procederá a informar en todas ellas de los extremos que exige la legislación vigente en materia de protección de datos.

El Comité Ético de AMPLIFON tendrá encomendado el archivo de la referida documentación una vez finalice el procedimiento de investigación, de acuerdo con los plazos de conservación previstos en el epígrafe 7 del presente Procedimiento.

5.7. INFORME FINAL

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el Comité Ético o el equipo investigador designado elaborará en un plazo proporcionalmente necesario y sin superar los tres o seis meses desde la recepción de la/s comunicación/es, un informe de conclusiones, que contendrá una breve descripción de los siguientes elementos:

- a. **Naturaleza de la contingencia.** - Se identificarán, en la medida de lo posible, los sujetos intervinientes, la naturaleza de los hechos, la fecha, el lugar y las circunstancias en que supuestamente sucedieron, los preceptos legales o la normativa interna infringida o puesta en peligro.
- b. **Identidad del investigador.** - Se identificará debidamente a la persona o personas componentes del equipo de trabajo que hayan llevado a cabo la investigación.
- c. **Relación de los hechos y descubrimientos relevantes.** - Se relatarán los hechos más relevantes recabados a lo largo del procedimiento de investigación diferenciando entre aquéllos obtenidos de la documentación de AMPLIFON, de la información proporcionada por el informante o de las entrevistas mantenidas con las personas afectadas y con los testigos.
- d. **Conclusiones y valoración de los hechos.** - Se especificarán las conclusiones extraídas por el investigador, así como su valoración de los hechos relatados, pudiendo proponer dos posibles acciones:
 - 1) Propuesta de continuación del procedimiento, si se estima que de las diligencias practicadas ha quedado suficientemente acreditada la comisión por el sujeto afectado por la comunicación de una infracción de cualquier tipo de las recogidas en el epígrafe 1.1 de este Procedimiento.
 - 2) Archivo del procedimiento, si se estima que el hecho no es constitutivo de infracción, que no aparece suficientemente justificada su perpetración o que no se ha acreditado autor conocido. En tal caso gestionará el archivo de igual forma que se establece para el supuesto a) del epígrafe 2.5.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	15 de 23

- 3) Si concluida la investigación y una vez se tenga conocimiento suficiente de los posibles incumplimientos cometidos, se prevé que, como consecuencia de los mismos, se pudiera imponer una sanción disciplinaria a personal de AMPLIFON, el Director de Recursos Humanos abrirá el correspondiente expediente disciplinario del que será Instructor siguiendo los trámites previstos para ello en el convenio colectivo.

La instrucción del citado expediente disciplinario podrá iniciarse una vez se hayan esclarecido los hechos conforme al presente Procedimiento de Investigación, y pudiendo servirse de los mismos medios de prueba en ambos procedimientos.

Si de los hechos investigados y posteriormente comprobados se infiere la comisión de una infracción contraria a los intereses de la Hacienda Pública y/o de la Seguridad Social, AMPLIFON comunicará dichos acontecimientos al Ministerio Fiscal y, de igual modo procederá cuando los intereses de la Unión Europea se vean afectados, informando de ello a la Fiscalía Europea.

En el caso de que la investigación se haya efectuado por un equipo de investigación, el informe final de investigación será inmediatamente trasladado al Comité Ético/*Compliance Officer* de AMPLIFON y según la importancia, el Comité Ético/*Compliance Officer* podrá dar traslado del mismo al Consejo de Administración/Alta Dirección. En todo caso, cuando se comuniquen hechos de especial gravedad, el Comité Ético/*Compliance Officer* dará traslado de manera inmediata al Consejo de Administración.

El informe final de investigación deberá quedar archivado, firmado por todos los investigadores y fechado junto con el resto del expediente de investigación.

6. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO


6.1. TRÁMITE DE AUDIENCIA

Si no se ha dado audiencia a la persona/s afectada/s por la comunicación/es durante el procedimiento de investigación, el Comité Ético/*Compliance Officer* dará traslado del informe final de investigación a los sujetos investigados, a quienes Recursos Humanos concederán un plazo de 5 días para alegar por escrito cuanto crean conveniente para su descargo y para aportar los documentos que consideren de interés.

Lo anterior, sin perjuicio de la previsión en el convenio colectivo que resulte de aplicación de un plazo de audiencia más amplio.

6.2. PERSONAL DE CONTRATAS Y TERCEROS

Cuando el/los sujeto/s afectado/s por la comunicación/es sea/n parte del personal de contratatas y terceros con los cuales AMPLIFON mantiene una relación comercial, finalizado el mismo, su resultado será puesto en conocimiento de su empleador y/o del tercero para que aplique las sanciones que le correspondan. Ello sin perjuicio de las acciones que

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	16 de 23

ejercitaría AMPLIFON en caso de que la actuación de tal sujeto pudiera resultar indiciariamente delictiva, considerando el resultado de las investigaciones realizadas.

6.3. DECISIONES DEL COMITÉ ÉTICO

Una vez transcurrido el plazo para que el sujeto contra el cual se dirige la comunicación formule sus alegaciones, el Comité Ético/*Compliance Officer* podrá adoptar alguna de las siguientes decisiones:

- a. Solicitar la práctica de diligencias de investigación adicionales al investigador o practicar por sí tales diligencias.
- b. Archivar el expediente por ausencia de prueba suficiente o por carecer los hechos de relevancia a estos efectos, encargándose el Comité Ético/*Compliance Officer* del archivo del expediente de igual forma que se establece para el supuesto a) del epígrafe 2.5.
- c. Declarar la comisión de un incumplimiento en AMPLIFON, pudiendo comportar la imposición de alguna sanción o la adopción de medida adicional, de acuerdo con lo que se describe en los epígrafes siguientes.

6.4. SANCIONES POR FALTA LABORAL

Las sanciones en caso de falta laboral que podrán imponerse en cada caso serán las previstas en el Convenio Colectivo que en cada momento pueda resultar de aplicación o en el Estatuto de los Trabajadores⁴. Tales sanciones requerirán comunicación escrita motivada al trabajador y se graduarán por el Departamento de Recursos Humanos atendiendo a la gravedad de los hechos cometidos, pudiendo tomarse en consideración circunstancias tales como la reincidencia, el daño o perjuicios causados, las circunstancias de las víctimas, si las hubiere, etcétera.

La graduación e imposición de estas sanciones se efectuará por el responsable del Departamento de Recursos Humanos o la persona con poderes disciplinarios en el seno de la compañía, informando al Consejo de Administración / Alta dirección y cuando así lo disponga la legislación o el convenio aplicables, a la representación legal de los trabajadores (RLT).


6.5. RÉGIMEN DISCIPLINARIO APLICABLE A LOS TERCEROS

En relación con los terceros, el régimen disciplinario aplicable será el establecido en los correspondientes contratos mercantiles, de conformidad con la normativa vigente.

6.6. OTRAS MEDIDAS

⁴ En el Estatuto de los Trabajadores, que aplicará de forma subsidiaria a lo establecido en el concreto Convenio Colectivo que sea de aplicación, se establecen unos plazos máximos para la imposición de sanciones. Son los siguientes:

- 10 días para infracciones leves.
- 20 días para infracciones graves.
- 60 días para infracciones muy graves (aquellas que pueden comportar el despido).

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	17 de 23

En el supuesto c) del epígrafe 4.3 anterior, el Comité Ético/*Compliance Officer*, previa aceptación por parte del Consejo de Administración podrá adoptar otras medidas adicionales de reacción y respuesta, tales como:

- Reportar los hechos a cualquier autoridad con competencia sobre los mismos, bien sea administrativa o judicial.
- Adoptar medidas encaminadas a la reparación de los eventuales daños causados respecto de cualquier persona o entidad que pudiera haber resultado perjudicada por los hechos.
- Tomar decisiones de comunicación, formación o difusión interna de los hechos, tanto a cualquier órgano o unidad de AMPLIFON como en general al conjunto de los trabajadores cuando ello se considere una herramienta eficaz para prevenir incumplimientos similares en el futuro (siempre con las debidas cautelas en materia de Protección de Datos de Carácter Personal).
- Proponer medidas organizativas o de prevención de cualquier clase.

6.7. COMUNICACIÓN DE LAS DECISIONES

Las decisiones del Comité Ético/*Compliance Officer*, en colaboración con el Departamento de Recursos Humanos, se comunicarán inmediatamente a las personas investigadas.


Además, dichas decisiones se comunicarán a los responsables de las personas afectadas por la comunicación. En la comunicación a los responsables de las personas afectadas podrá omitirse cualquier información sobre la naturaleza del procedimiento seguido, de los hechos o de las medidas adoptadas.

Por último, estas decisiones deberán archivar y el Comité Ético/*Compliance Officer*, conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos, deberán realizar un seguimiento tanto para la gestión de las medidas adoptadas como para la adopción, en su caso, de alguna de las medidas adicionales previstas en el epígrafe 4.5 anterior.

7 CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

7.1. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

	El tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.
✓ Datos conservados en los sistemas de recepción de la comunicación de incumplimiento	En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación de incumplimiento 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 procedimiento. 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.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	18 de 23

✓ Datos personales tratados durante el proceso de investigación	Información sobre hechos no probados o en caso de información no veraz	Supresión inmediata desde el momento en que se tenga constancia que la información no es veraz, 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.
	Información sobre hechos probados	Finalizado el proceso de investigación, hasta la fecha de prescripción de los delitos o infracciones cometidas. En ningún caso podrán ser conservados por un período superior a diez (10) años.

En caso de que los hechos investigados fueran presuntamente constitutivos de delito, y a los efectos de prestar la máxima colaboración con los Juzgados y Tribunales, y Administraciones Públicas competentes que puedan conocer de la investigación de los mismos, el plazo de conservación se extenderá hasta la fecha de prescripción de los presuntos delitos o infracciones.

En cualquier caso, los datos se conservarán de forma bloqueada, es decir, se identificarán y reservarán con el fin de impedir su tratamiento excepto para su puesta a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales. Transcurridos los plazos identificados en el anterior cuadro, se suprimirán el expediente y toda la documentación relacionada con los hechos investigados. Los datos relativos a las comunicaciones a las que no se haya dado curso podrán constar de forma anonimizada, sin necesidad de conservarlos de forma bloqueada.

7.2. RECOGIDA Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

El Comité Ético/*Compliance Officer* registrará las comunicaciones recibidas y las investigaciones internas llevadas a cabo en un registro interno, incluyendo la siguiente información:


- Fecha de la comunicación del acuse de recibo del Comité Ético/*Compliance Officer*.
- Informe final.
- Resolución dada a la comunicación.

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, esta podrá acceder total o parcialmente al contenido de dicho registro. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a los diez (10) años.

8. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1. EVALUACIÓN

En el plazo de 15 días tras la finalización de la tramitación del expediente, el Comité Ético/*Compliance Officer* evaluará el mismo, comprobando el cumplimiento de los plazos, de los trámites del mismo, así como el archivo y documentación de todo el proceso.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	19 de 23

Para ello, deberá entrevistarse con el equipo investigador y si lo estimare pertinente con el resto de los participantes del proceso para recopilar la información necesaria para la evaluación de toda la investigación como proceso, esto es, sin entrar en los hechos investigados.

El resultado de dichas evaluaciones se incorporará al expediente de la investigación, así como a la documentación relativa a este Procedimiento en sí mismo.

8.2. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN, INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA DE COMUNICACIONES

Este Procedimiento será revisado por el Comité Ético/*Compliance Officer* y en su caso, reeditado:

- a. Al menos una vez al año, incorporando las posibles modificaciones que se puedan considerar necesarias en virtud de las evaluaciones realizadas tras cada proceso;
- b. Cuando se produzcan Incidencias o riesgos que requieran una valoración de su eficacia;
- c. Cuando se produzcan cambios normativos o decisiones judiciales con incidencia en el mismo;
- d. Con ocasión de cambios en la estructura societaria o por modificaciones en la estructura de producción que puedan conllevar riesgos no contemplados.


9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las personas que efectúen una comunicación a través de los canales de comunicación habilitados por AMPLIFON manifiestan y garantizan que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, y mantendrán indemne a AMPLIFON de cualesquiera responsabilidades que se puedan derivar por el incumplimiento de dichas manifestaciones y garantías. En todo caso se conservarán los datos relativos a cualquier hecho investigado, en los términos recogidos en el apartado 5 anterior.

Los datos facilitados en el marco de las comunicaciones y consultas efectuadas a través de los canales habilitados, así como las actualizaciones de los mismos, serán tratados por AMPLIFON IBERICA, S.A.U. con domicilio en Carrer de Pere IV, 160-162, Barcelona (08005), teléfono 933 005 800 correo electrónico dpdgaes@amplifon.com. El responsable del tratamiento de los datos será el Órgano de Administración de AMPLIFON.

AMPLIFON conservará los datos personales durante el tiempo estrictamente necesario para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos objeto de comunicación y, una vez decidido, se mantendrán debidamente bloqueados para dar cumplimiento a las obligaciones legales que, en cada caso, corresponda, en los términos indicados en el apartado 5 anterior.

La base legal del tratamiento de datos es el cumplimiento de la obligación legal prevista por el art. 30.2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. En su caso, el tratamiento de las categorías especiales de datos personales por razones de un interés público

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	20 de 23

esencial se podrá realizar conforme a lo previsto en el artículo 9.2.g) del Reglamento (UE) 2016/679.

Dichos datos personales solo serán comunicados a terceros con los que AMPLIFON. esté legal o contractualmente obligada a facilitarlos y a aquellas empresas del sector jurídico y de su grupo de sociedades a las que, en su caso, haya encomendado la prestación de servicios de consultoría y asesoría en relación con la gestión del canal, por cuenta de AMPLIFON, en la medida en que sea necesario para la prestación de esos servicios.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, o a oponerse al tratamiento en los supuestos legalmente permitidos, así como el derecho a la portabilidad de los datos podrán ejercerse, en los términos especificados por la normativa vigente, ante AMPLIFON, mediante comunicación escrita (vía correo electrónico – dpdGaes@amplifon.com - o postal - Carrer de Pere IV, 160-162, Barcelona (08005) -, con la ref. “Protección de Datos”) a la que se adjunte fotocopia del DNI y en la que se indique el derecho concreto que se desea ejercitar. Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La finalidad de dicho tratamiento es la investigación y resolución de actuaciones o conductas inapropiadas, especialmente en asuntos penales y de cumplimiento normativo, cuya descripción viene contenida en el presente Procedimiento. Asimismo, su finalidad es la gestión de consultas, dudas y/o propuestas de mejora en los sistemas existentes en AMPLIFON.


No se tomarán decisiones automatizadas que puedan afectarle con base en la información personal facilitada.

En el acta mencionada sobre las reuniones o entrevistas que se practiquen relativa a procedimientos iniciados mediante comunicación a través de los canales de comunicación se incluirá el siguiente texto:

«Los datos facilitados en el marco de las comunicaciones y consultas efectuadas al canal ético, así como las actualizaciones de los mismos, serán tratados por AMPLIFON IBERICA, S.A.U., con domicilio en Carrer de Pere IV, 160-162, Barcelona (08005), teléfono 933 005 800. El responsable del tratamiento de los datos será el Órgano de Administración de AMPLIFON IBERICA, S.A.U (en adelante, “AMPLIFON”).

La finalidad de dicho tratamiento es la recepción, gestión, investigación y resolución de comunicaciones relativas a actuaciones que constituyan conductas o actuaciones inapropiadas, especialmente en asuntos financieros, contables, laborales y/o penales según se describen en el “Procedimiento de Gestión, Investigación y Respuesta de incumplimientos”, aprobado por AMPLIFON.

AMPLIFON conservará los datos personales durante el tiempo estrictamente necesario para resolver las comunicaciones de incumplimiento y para tramitar las correspondientes consultas y, una vez resueltas, se mantendrán

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	21 de 23

debidamente bloqueados para dar cumplimiento a las obligaciones legales que, en cada caso, corresponda.

En todo caso, los datos personales serán suprimidos en el plazo máximo de tres meses desde su introducción en el canal ético, salvo que se conserven a fin de acreditar el funcionamiento del modelo de prevención de delitos de AMPLIFON. Transcurrido el plazo mencionado, los datos podrán seguir siendo tratados durante el tiempo necesario para la investigación de los hechos objeto de comunicación, siempre y cuando no se conserven en el propio canal ético.


La base legal del tratamiento de datos es el cumplimiento de la obligación legal prevista por el art. 30.2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. En su caso, el tratamiento de las categorías especiales de datos personales por razones de un interés público esencial se podrá realizar conforme a lo previsto en el artículo 9.2.g) del Reglamento (UE) 2016/679

No se tomarán decisiones automatizadas que puedan afectarle con base en la información personal facilitada.

Dichos datos personales solo serán comunicados a terceros con los que AMPLIFON esté legal o contractualmente obligada a facilitarlos y a aquellas empresas del sector jurídico y de su grupo de sociedades a las que, en su caso, haya encomendado la prestación de servicios de consultoría y asesoría en relación con la gestión del canal, por cuenta de AMPLIFON, en la medida en que sea necesario para la prestación de esos servicios.

Sólo en el caso de que el hecho puesto en conocimiento de AMPLIFON de lugar a actuaciones administrativas o judiciales, los datos facilitados podrán ser comunicados a las autoridades competentes para su investigación y sanción, en su caso. Solo en el caso de que el hecho comunicado de lugar al inicio de actuaciones por parte de las autoridades administrativas o judiciales, los datos de todos los intervinientes podrían ser objeto de comunicación, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades para la investigación y averiguación del hecho.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, o a oponerse al tratamiento en los supuestos legalmente permitidos, así como el derecho a la portabilidad de los datos podrán ejercerse, en los términos especificados por la normativa vigente, ante AMPLIFON, mediante comunicación escrita (vía correo electrónico – dpdGaes@amplifon.com - o postal - Carrer de Pere IV, 160-162, Barcelona (08005) -, con la ref. “Protección de Datos”) a la que se adjunte fotocopia del DNI y en la que se indique el derecho concreto que se desea ejercitar. Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	22 de 23

9.1 PRINCIPIO DE MINIMIZACIÓN

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de incumplimientos, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de este procedimiento.

9.2 IDENTIDAD DEL INFORMANTE

AMPLIFON no revelará la identidad del informante a terceras personas. La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

9.3 ACCESO A LOS DATOS PERSONALES

En cualquier caso, se limitará el acceso a los datos personales contenidos en el expediente y/o de los hechos objeto de comunicación a las siguientes personas:

- El Comité/Compliance Officer y a quien lo gestione directamente;
- Responsable de Recursos Humanos, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador. En el caso de los empleados públicos, el órgano competente para la tramitación del mismo;
- El responsable de los servicios jurídicos de la entidad, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación;
- Encargados de tratamiento que eventualmente se designen;
- Delegado de Protección de datos

9.4 MEDIDAS ORGANIZATIVAS Y TÉCNICAS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

Los canales habilitados y el sistema de gestión de incumplimiento cuentan con medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos y gestionar los riesgos de pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad.


10. DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA

A continuación, se detallan los derechos que AMPLIFON garantiza a las personas afectadas:

10.1. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La persona afectada tiene derecho a que no se revele su identidad sin su consentimiento expreso, salvo cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada impuesta por la legislación vigente o en el curso de una investigación en el marco de un proceso judicial.

De igual modo, la persona afectada tiene derecho a que la información aportada sobre ella durante el proceso se trate con la máxima seguridad, aplicando las medidas del apartado 7.4.

	Objeto	Gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
	Título	Procedimiento de gestión, investigación y respuesta de comunicaciones de incumplimientos	
Código de Procedimiento	113	29 de mayo de 2023 (versión 2)	23 de 23

10.2 PRESUNCIÓN DE INOCENCIA, DERECHO AL HONOR Y DERECHO A DECLARAR

La persona afectada tiene derecho a la presunción de inocencia y al derecho al honor, por lo que no podrá ser sancionada hasta finalizar la investigación.

Asimismo, también se reconoce su tiene derecho a declarar en el proceso de investigación, así como a acogerse a su derecho a no declarar contra sí mismo.

En este sentido, podrá aportar aquellas pruebas que considere relevantes para su defensa.

En todo caso, la persona afectada será citada antes de acabar la investigación para que pueda declarar y aportar las pruebas que considere relevantes.

10.3 DERECHO A SER INFORMADO Y ACCESO AL EXPEDIENTE

La persona afectada tiene derecho a conocer que existe una comunicación de incumplimiento en su contra y será informada al respecto en el plazo más breve posible, siempre y cuando no comprometa la investigación, y antes de su declaración.

Además, tiene derecho a acceder al expediente en los términos regulados en Ley y en este procedimiento.

En caso de que se acuerde llevar a cabo la investigación, la persona afectada tiene derecho a conocer la finalización de la investigación y el resultado de la misma.

10.4 DERECHO A UN PROCEDIMIENTO JUSTO Y A LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS PROPORCIONALES

La persona afectada tiene derecho a un proceso sin dilaciones indebidas y con todas las garantías.

Independientemente de ello, la organización podrá adoptar determinadas medidas proporcionadas a la gravedad de los hechos y ajustadas a la normativa aplicable en cada caso.