
POLÍTICA DE SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SPEAK UP)

Categoría	Código Ético
Nombre Política	Política de Sistema Interno de información
Ámbito de aplicación	AEGON ESPAÑA, S.A.U, DE SEGUROS Y REASEGUROS AEGON ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, A.I.E AEGON MEDIACION S.L.U. AEGON IBERIA HOLDING B.V., SUCURSAL EN ESPAÑA SERÉNITAS, S.L.U.
Aprobado por	Consejo de Administración y Órgano de Gobierno (en caso de Aegon Iberia Holding B.V., Sucursal en España, a través de su Representante Permanente).
Primera revisión	Junio 2023
Próxima revisión	Junio 2026
Versión	1.2

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN.....	3
2. AMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN.....	3
3. ÁMBITO OBJETIVO DE APLICACIÓN	4
4. ESTRUCTURAS DE DENUNCIA DISPONIBLES.....	5
5. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN	8
6. DERECHOS DE LOS INFORMANTES Y PERSONAS AFECTADAS.....	8
7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	10
8. INCUMPLIMIENTOS.....	11
9. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD	11
10. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA	11
11. POLÍTICAS RELACIONADAS.....	11
ANEXO 1 – CÓMO REPORTAR MALAS CONDUCTAS.....	13

1. INTRODUCCIÓN

La presente Política del Sistema Interno de Información (la “Política”), que será de aplicación a las entidades pertenecientes al Grupo Aegon en España (Aegon España S.A.U. de Seguros y Reaseguros, Aegon Administración y Servicios A.I.E., Aegon Mediación S.L.U., Aegon Iberia Holding B.V., Sucursal en España, Serénitas S.L.U. -todas ellas, en adelante, referidas conjunta e indistintamente como “**Aegon**”, la “**Compañía**”, o la “**Entidad**”), se ha elaborado para dar cumplimiento a las exigencias 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 (“**Ley del Informante**”) y, en particular, lo dispuesto en su artículo 5.2.h, que establece que el Sistema Interno de información deberá “*contar con una política o estrategia que enuncie los principios generales en materia de Sistema Interno de información y defensa del informante y que sea debidamente publicitada en el seno de la entidad u organismo*”.

Esta Política pretende fomentar el uso del sistema interno de información (en adelante Sistema Interno) ante cualquier infracción, conducta ilegal, poco ética o inapropiada que pudiera ser perjudicial para la Entidad y sus grupos de interés y proteger jurídicamente a aquellas personas que, de buena fe, informen sobre las mismas. La detección y resolución efectiva de tales conductas contribuirá a sostener el negocio de Aegon y a garantizar la creación de valor, a largo plazo para todas las partes interesadas, contando los informantes con un régimen específico de protección frente a represalias.

Con este objetivo y conforme a lo establecido en el artículo 11.2 de la mencionada Ley, las Entidades del Grupo Aegon en España, han optado por un único Sistema Interno de información para todas ellas, denominado “Speak Up”.

2. AMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN

Esta Política es aplicable a los informantes, que, en un contexto laboral o profesional con la Entidad, hayan obtenido información sobre infracciones, comprendiendo en todo caso a:

- a) Empleados;
- b) Autónomos (incluidos los mediadores);
- c) Accionistas; y miembros del órgano de administración, dirección o supervisión de la Entidad, incluidos los miembros no ejecutivos;
- d) Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores de la Entidad;
- e) Informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenidas en el marco de una relación laboral o profesional ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual;
- f) Todos aquellos que de forma directa o indirecta intervengan en el procedimiento y puedan ser represaliados por ello.

3. ÁMBITO OBJETIVO DE APLICACIÓN

La Compañía espera que se informe a través de Speak Up cualquier infracción, sospecha de conducta ilegal, poco ética o inadecuada que implique a Aegon y que pueda resultar en una violación grave de las leyes y normativa aplicables, de su Código ético y de las políticas y procedimientos internos, pudiendo comunicarse:

- a) Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea.
- b) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

Adicionalmente se podrá comunicar cualquier sospecha de conducta poco ética o inadecuada, así como cualquier violación grave del Código de Conducta, de las políticas y de los procedimientos internos, así como aquellos actos u omisiones contrarios al Derecho de la Unión Europea, al Derecho nacional, al Código ético, políticas y procedimientos internos de la Entidad, en los siguientes ámbitos:

- Contratación pública, - servicios, productos y mercados financieros;
- Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- Seguridad de los productos;
- Seguridad del transporte;
- Protección del medio ambiente;
- Protección de los consumidores;
- Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los Sistemas de Información;
- Infracciones que incidan en el mercado interior europeo (competencia, ayudas de los Estados, ventajas fiscales o infracciones sobre el impuesto de sociedades);
- Acciones u omisiones que puedan constituir infracciones penales o administrativas graves o muy graves, incluyendo siempre las que afecten a un quebranto económico a la Hacienda Pública y a la Seguridad Social;
- Infracciones o incumplimientos del Código ético y del Modelo de prevención de riesgos penales, así como políticas, procedimientos y protocolos internos de la Entidad.

Aunque la Compañía anima a que se comunique cualquier irregularidad conforme a lo establecido en la presente Política, no todas ellas entran dentro de su ámbito de aplicación. Por ejemplo, esta Política no abarca:

- Desacuerdos sobre la interpretación de políticas o decisiones de gestión;
- Rumores infundados y habladurías;
- Información que ya es de dominio público;

- Cuestiones en cuyo resultado el informante tenga un interés personal;
- Reclamaciones personales relacionadas con el trabajo;
- Presentación de quejas o reclamaciones de los clientes.

4. ESTRUCTURAS DE DENUNCIA DISPONIBLES

Aegon dispone de un Sistema Interno de información (Speak Up) disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que permite:

- La comunicación de las infracciones señaladas en el apartado 3 (ámbito objetivo de aplicación).
- Garantizar la confidencialidad del informante en su identidad y de los terceros mencionados en la comunicación, así como del resto de actuaciones y de la protección de sus datos, impidiendo el acceso a personas no autorizadas al estar diseñado y gestionado de forma segura.
- La presentación de las comunicaciones por escrito y verbalmente.
- Integrar los distintos Sistemas Internos de información que pudieran existir, disponiendo de un procedimiento propio para tratar de forma efectiva dentro de la organización todas las comunicaciones que se presenten.

La Compañía tiene elaborado e implantado un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas, que cumple con los requisitos de tramitación establecidos en la normativa, estando a disposición de todos los empleados en la Intranet de Aegon (Anexo I), así como en su página web: <https://www.aegon.es>

Adicionalmente toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.), o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley del Informante, ya sea directa o previamente comunicadas a través del correspondiente Sistema Interno de información.

4.1 Contenido de la denuncia:

- Hechos denunciados: deberán describirse de la manera más detallada posible. Será necesario aportar las evidencias de las que se disponga, incluyendo fechas, situaciones, ubicaciones y posibles sujetos responsables.
- Información adicional: se podrá adjuntar documentación relevante (archivos, imágenes, etc.) de forma opcional.
- Datos identificativos del denunciante: nombre, teléfono y dirección de correo electrónico (opcionales).
- Relación con la organización.

Las comunicaciones verbales realizadas en reuniones presenciales o por videoconferencia serán registradas de alguna de las siguientes maneras, previa autorización del denunciante:

- a) A través de una grabación segura, duradera y accesible de la conversación.
- b) Mediante una transcripción completa y precisa de la conversación realizada por el personal encargado, que será autorizada por el denunciante después de tener la oportunidad de verificar, corregir y firmar dicha transcripción, sin perjuicio de sus derechos en materia de protección de datos personales.

4.2 Recepción y admisión de la denuncia

Las denuncias formuladas serán recibidas a través de las distintas líneas habilitadas para la gestión de denuncias.

Una vez presentada la denuncia, el denunciante recibirá un correo electrónico de confirmación dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la misma, junto con información sobre lo que puede esperar durante su desarrollo.

4.3 Procedimiento interno de seguimiento del Sistema Interno de Información (Speak Up)

4.3.1 Criterios de valoración

Las denuncias que lleguen serán analizadas por el Responsable del Sistema, que podrá solicitar la ayuda de otros departamentos de la compañía, siempre cumpliendo con el principio de confidencialidad y con lo recogido en la Ley 2/2023 sobre el acceso a los datos personales del Sistema Interno de Información, para que le puedan asistir en la valoración de si el hecho sobre el que se informa podría considerarse ilícito o si pudiera vulnerar la normativa interna o alguna de las políticas corporativas de la Compañía. Adicionalmente, se deberá analizar si la denuncia se trata de un suceso verosímil y si la comunicación se ha podido realizar dolosamente o de mala fe.

Todas las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información deberán ser registradas, incluyendo la fecha de recepción, una descripción de la comunicación y los datos del denunciante, en caso de que la denuncia no sea anónima.

4.3.2 Comunicaciones desestimadas

En el caso de que el Responsable del Sistema, considere que la denuncia carece de fundamento, procederá al cierre de esta e informará al denunciante de tal circunstancia. Éstas se archivarán incluyendo la información de la fecha de cierre y el motivo del mismo.

4.3.3 Apertura de expediente e investigación

Si el Responsable del Sistema considera que debe admitir la denuncia, al valorar que existen suficientes indicios de un presunto ilícito o incumplimiento y se cuente con la información necesaria, procederá a la apertura del expediente. Durante todo el proceso el Responsable del Sistema deberá llevar un seguimiento diligente del mismo y mantener informado al denunciante del transcurso de la investigación.

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

El Responsable del Sistema será el encargado de llevar a cabo las diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos notificados e identificar a la persona o personas responsables si las hubiera. En cualquier caso, el Responsable del Sistema podrá solicitar apoyo de especialistas en caso de duda o necesidad. Los especialistas deberán cumplir con todos los principios, derechos y obligaciones presentes en este procedimiento.

Para llevar a cabo esta fase del proceso el Responsable del Sistema encargado de la investigación deberá llevar a cabo varias diligencias, que podrán ser: entrevistas con el investigado, solicitud de información al investigado o tercero, recabar información, solicitar el apoyo de investigadores externos y cualquier otra diligencia que considere necesaria. Todas ellas se realizarán cumpliendo con los principios de transparencia y responsabilidad, bajo un régimen estricto de confidencialidad respecto a la identidad del denunciante, de los hechos denunciados, de los denunciados y de cualquier testigo o tercera persona que pudiese estar implicada.

4.3.4 Decisión, ejecución y cierre

Finalizada la investigación interna se procederá a la resolución del expediente. El Responsable del Sistema Interno de Información emitirá un Informe Final sobre el contenido de la investigación. Este deberá incluir los procedimientos y las actuaciones que se han llevado a cabo, la relación de los hechos y descubrimientos relevantes y la identidad de las personas que han llevado a cabo la investigación. Adicionalmente, este informe deberá incluir una propuesta de sanción o archivo, que se encuentre debidamente justificada y las posibles infracciones.

En caso de que la conclusión del Informe Final sea la propuesta de sanción, este será remitido al Director del Departamento de Recursos Humanos, así como al director del área de la que proviene la conducta, para su valoración y, en su caso, ejecución de la sanción. Si los hechos fueran constitutivos de delito, deberá remitirse la información al Ministerio Fiscal de forma inmediata.

4.4 Finalizado el proceso

Una vez finalizado el proceso, los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el apartado anterior solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado, conforme se establece en el apartado 7 siguiente.

5. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Órgano de Gobierno de cada Entidad ha designado como responsable de la gestión del Sistema Interno de Información, al responsable de la Unidad de Cumplimiento Normativo de Aegon Administración y Servicios A.I.E. El nombramiento será comunicado a la Autoridad Independiente de Protección al Informante en el plazo legalmente previsto.

El responsable del Sistema desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la organización, sin que reciba instrucciones en el desempeño de su ejercicio y dispone de medios materiales y personales para llevar a cabo sus funciones, siendo responsable de:

- a) Asegurar la formación periódica de los empleados y la información de todos aquellos que tengan relación profesional con Aegon sobre el Sistema Interno de información;
- b) Proporcionar información sobre el Sistema Interno de información a todas las partes interesadas, garantizando la confidencialidad del asesoramiento y la identidad de las personas;
- c) Recibir y dar el seguimiento necesario y diligente a las denuncias;
- d) Proporcionar información fundamentada al informante sobre las medidas previstas o adoptadas para el seguimiento de la denuncia, y solicitar información adicional si fuera necesario.

Podrán acceder a la información contenida en las denuncias las personas con funciones de gestión y control en el área de Recursos Humanos en aquellos casos en los que sea necesario proceder a la adopción de medidas disciplinarias contra una persona. También tendrán acceso a cierta información la responsable del departamento legal, en aquellos casos en los que procesa la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en las denuncias.

Por otro lado, la Entidad cuenta con un Delegado de Protección de Datos que podrá tener acceso a los datos personales contenidos en las denuncias en caso de que sea necesario para cualquier gestión relacionada con el tratamiento de dichos datos personales.

6. DERECHOS DE LOS INFORMANTES Y PERSONAS AFECTADAS

6.1 Medidas de protección del denunciante

La presente Política establece el principio de protección al informante prohibiendo expresamente las represalias, entendiendo por tales cualquier acto u omisión que esté prohibida por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, sólo por su condición de informante, o por haber realizado una revelación pública.

En particular, se consideran represalias:

- a) La suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción laboral, o no renovación; salvo que se haga dentro del ejercicio regular del poder de dirección conforme la legislación laboral.
- b) Los daños, incluidos los reputacionales, pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u aislamiento.
- c) Referencias negativas respecto al trabajo laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un sector que dificulten el acceso o ascenso en el trabajo.
- e) Denegación o anulación de permisos.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

La Compañía hace suyas las garantías de protección establecidas en el artículo 37 de la Ley del Informante, de forma que las personas que comuniquen infracciones accederán a las siguientes medidas de apoyo:

- Información y asesoramiento gratuitos, sobre procedimientos y recursos.
- Asistencia por parte de las autoridades competentes.
- Apoyo financiero y psicológico, de forma excepcional, si lo decidiese la Autoridad Independiente de Protección del Informante. Asistencia jurídica gratuita que le pueda corresponder.

La prohibición de represalias no impedirá la adopción de medidas disciplinarias cuando procedan, si la investigación interna determina que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.

6.2 Derecho de Información

La persona mencionada en la denuncia interpuesta a través del Sistema Interno de Información deberá ser informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen. Esta comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos regulados en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, así como a la misma protección establecida para los informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

En este sentido, aquellas personas a las que se refieran los hechos relatados en la comunicación han de contar con una singular protección ante el riesgo de que la información haya sido manipulada, sea falsa o responda a motivaciones que el derecho no puede amparar. Estas personas mantienen todos sus derechos de tutela judicial y defensa, de acceso al expediente, de confidencialidad y reserva de identidad y la presunción de inocencia.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Ley del Informante da una especial relevancia a la protección de los datos personales, ya que el “Sistema Interno de Información” trata la información y datos personales, que han de ser comunicados mediante este Sistema de manera segura, garantizando la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de esta.

Es por ello que, la Entidad no tratará datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones que deban realizarse, suprimiéndose, sin dilación indebida, aquellos datos personales que no se refieran o aporten información relevante para la gestión y resolución de la comunicación recibida.

La licitud del tratamiento de los datos personales en relación con el Sistema Interno de Información se fundamenta en el cumplimiento de la Ley del Informante y para el tratamiento de las categorías especiales de datos personales, en el caso de que se traten, en base al interés público esencial, en conformidad con lo previsto en el artículo 9.2.g) del Reglamento General de Protección de Datos, “RGPD”.

De igual forma, durante la tramitación del procedimiento del Sistema Interno de Información se velará por el cumplimiento de la exactitud y veracidad de los datos tratados y se informará a los interesados (informante y parte afectada) conforme a lo establecido en los artículos 13 y 14 del RGPD, respectivamente. Adicionalmente, los interesados podrán ejercer los derechos a que se refieren los artículos 15 a 22 del RGPD a través del Sistema Interno de Información, si bien, la Entidad dispone de un canal principal para la recepción y gestión del ejercicio de los derechos de los interesados, siendo protecciondedatos@aegon.es.

El acceso a la información y los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Información está limitado al ámbito de las competencias y funciones del Órgano de Gobierno de la Entidad y al/la responsable del Sistema Interno de Información, asimismo, y en los casos en que corresponda adoptar alguna medida disciplinar o sanción se comunicará al/la responsable de Recursos Humanos y/o al/la responsable de los Servicios Jurídicos si proceden algunas medidas legales, así como al/la Delegada de Protección de Datos.

El Sistema Interno de Información de la Entidad cuenta con las medidas técnicas, organizativas y jurídico necesarias para dar cumplimiento, tanto a la Ley del Informante como a la normativa de protección de datos preservando la integridad y confidencialidad de las personas afectadas y de los terceros que intervengan, así como de la información comunicado. Por ello, los datos personales relativos a las comunicaciones recibidas y a las investigaciones internas que sean necesarias realizar para cumplir con la Ley 2/2023, no podrán conservarse más allá de diez años, incluyendo en este plazo, el tiempo necesario para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos comunicados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación, sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema, debidamente bloqueadas. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

De acuerdo con lo anterior, la Entidad tratará los datos personales recabados a través del Sistema Interno de Información con la única finalidad de analizar y tramitar las comunicaciones recibidas, y en su caso, investigar los hechos comunicados. Por ello, la información referente a protección de datos, detallada en la Política de privacidad, se encuentra accesible y publicada en la página web de Aegon.

8. INCUMPLIMIENTOS

Los incumplimientos que se produzcan sobre la presente Política y del procedimiento del Sistema Interno de información, pueden suponer para la Compañía multas de hasta 1.000.000 euros tal y como establece la Ley del Informante en sus artículos 63 y 65, por lo que se exige a todos los participantes un compromiso activo con el cumplimiento de todo lo referente al Sistema Interno de información.

9. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD

De conformidad con lo establecido en la Ley del Informante y los sistemas de gestión de la Unidad de Cumplimiento Normativo, la Entidad tiene publicada en su página de inicio de la web, en sección separada y fácilmente identificable un acceso directo al Sistema Interno de información, en su página: www.aegon.es.

La presente Política estará publicada en la web y puesta a disposición de todos los empleados en la intranet una vez aprobada.

10. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente Política es aprobada por el Órgano de Gobierno correspondiente (en caso de Aegon Iberia Holding B.V., Sucursal en España, a través de su Representante Permanente) y entrará en vigor en la fecha de su aprobación, siendo revisada anualmente o cuando se modifique las circunstancias que obliguen a ello.

11. POLÍTICAS RELACIONADAS

- Código ético.
- Protocolo contra el acoso laboral, con las especificidades establecidas en el mismo.
- Modelo de prevención de riesgos penales
- Política antifraude
- Política de regalos y muestras de hospitalidad
- Política de conflicto de interés
- Política de cumplimiento normativo
- Política de sanciones

ANEXO I – CÓMO REPORTAR MALAS CONDUCTAS



(Anexo I) Cómo reportar malas condu