

## **Procedimiento de Tramitación de las denuncias recibidas a través del Buzón Ético.**

### **Artículo 1. Objeto**

1. Maccorp Exact Change, Entidad de Pago, S.A. (en adelante, "Maccorp") podrá crear un buzón ético (en adelante, Buzón) con el objeto de fomentar el cumplimiento de la legalidad.
2. El Buzón es un canal de comunicación, seguro y estrictamente confidencial, mediante el cual cualquier empleado de Maccorp o tercero vinculado con la entidad, puede poner en conocimiento del Departamento de Cumplimiento la comisión de un acto presuntamente ilícito, enmarcado dentro de las infracciones de Derecho de la Unión (Artículo 2, DIRECTIVA (UE) 2019/1937 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión).
3. La comunicación al Departamento de cumplimiento de la conducta presuntamente ilícita podrá realizarse por alguno de los siguientes medios:
  - i (i.) A través de formulario electrónico facilitado en la web de la entidad.
  - i (ii.) Remitiendo una carta a la siguiente dirección:  
  
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO MACCORP  
EXACT CHANGE E.P. S.A.  
C/ Orense 6, 8º B5  
28020 Madrid, España.
    - i (iii.) Línea de atención telefónica: 914185914.
  - i (iv.) Correo electrónico: [buzonetico@grupoexact.com](mailto:buzonetico@grupoexact.com).
  - i (v.) Solicitud de reunión presencial, presentada a través de cualquiera de los anteriores canales expuestos.
4. El Responsable de Cumplimiento Normativo será el encargado de la gestión del Buzón, tal y como queda establecido en el Manual.

### **Artículo 2. Principios generales de uso del Buzón ético**

1. El empleado de Maccorp, así como, cualquier tercero no empleado de la compañía pero que mantenga algún vínculo con ésta, que tenga indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad podrá comunicarlo a través del Buzón.
2. Las comunicaciones deberán atender siempre a los criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de la legislación y normativa vigente, tanto a nivel nacional como supranacional.
3. La identidad de la persona que comunique una actuación, de las referidas en el apartado 1, a través del Buzón tendrá la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no será

comunicada sin su consentimiento al denunciado, garantizando la reserva de la identidad del denunciante y evitando cualquier tipo de represalia hacia el mismo por parte del denunciado.

4. Sin perjuicio de lo anterior, los datos de la persona que efectúe la comunicación podrán ser facilitados a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia, así como de las personas implicadas; en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal vigente.

5. Maccorp se compromete a no adoptar ninguna forma de represalia, directa o indirecta, o cualquier tipo de consecuencia negativa, contra los empleados o terceros que hubieran comunicado a través del Buzón una actuación de las referidas en el apartado 1, con las siguientes dos excepciones:

- Cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada con mala fe, la empresa podrá adoptar las medidas disciplinarias oportunas contra el trabajador que hubiera planteado cualquier actuación a través del Buzón conforme al convenio de aplicación en la empresa.
- Igualmente, cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada con mala fe, la empresa podrá iniciar las actuaciones penales que correspondan contra la persona que hubiera planteado cualquier actuación a través del Buzón en virtud de lo establecido en el artículo 456 del Código Penal.

Asimismo, la persona que haya sido autor del hecho o haya cooperado en su ejecución y confiese la comisión del mismo, antes de conocer procedimiento de investigación o judicial en su contra; o descubra el hecho con intención de disminuir los efectos o reparar el daño podrá beneficiarse de las circunstancias atenuantes reguladas en los artículos 21.4 y 21.5 del Código Penal respectivamente.

### **Artículo 3. Tramitación de denuncias**

1. El registro de todas las denuncias que se reciban a través del Buzón y su posterior tramitación corresponde al Responsable de Cumplimiento normativo.

No obstante, de lo anterior, en caso de que la denuncia se dirija contra el Responsable de Cumplimiento Normativo, su tramitación corresponderá a la persona que para tal efecto se designe por la Dirección General.

2. Como regla general, el denunciante deberá aparecer suficientemente identificado, garantizándose la confidencialidad de su identidad en todas las etapas del proceso, y en especial contra terceros, contra el denunciado o sus superiores jerárquicos; salvo requerimiento de las autoridades, tal y como establece, la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal.

Asimismo, durante la tramitación, se deberá de eliminar toda identificación de terceros tales como informantes, o testigos de cualquier documento.

3. La denuncia anónima está permitida; sin embargo, el denunciante deberá identificar la información personal afectada en el contenido para que se pueda proceder a su posterior investigación. La denuncia anónima será objeto de un examen especial por parte del Responsable de Cumplimiento Normativo en lo referente a su admisión y contenido.

4. No se tramitará ninguna comunicación en la que, de forma notoria, la actuación objeto de la comunicación no constituya una conducta que pueda implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la, con trascendencia para el mantenimiento de la relación contractual entre Maccorp y el empleado o tercero supuesto autor del incumplimiento.

Las denuncias que no procedan a tramitarse deberán ser igualmente registradas: la recepción, el contenido y la decisión debidamente fundamentada de no investigación.

La decisión de no tramitar no impedirá iniciar una investigación posterior si se recibiera información adicional que pudiera fundamentarla.

5. A los efectos de dilucidar la admisión a trámite de la comunicación, si lo estimara conveniente, el Responsable de Cumplimiento Normativo podrá requerir al denunciante que aclare o complemente la comunicación; aportando aquella documentación y/o datos que pudieren ser necesarios para acreditar la existencia de una conducta irregular.

6. En todo procedimiento de tramitación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

7. Se establece la obligación de entrega de un acuse de recibo de la denuncia presentada, en un plazo no superior a **7 días** desde la recepción de esta, salvo que el denunciante solicite expresamente otra cosa, porque entre otros, pueda comprometerse su identidad.

8. Debe informarse al denunciante, en un plazo razonable, de las acciones previstas o adoptadas para seguir la denuncia y los motivos para elegir dicho seguimiento. Un plazo razonable para informar al denunciante no debe exceder de **3 meses**, cuando todavía se esté considerando el seguimiento apropiado, el denunciante debe ser informado de ello, así como cualquier otra respuesta que haya que esperar.

9. El trámite de audiencia incluirá, como mínimo, una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada en la que, dentro del respeto a la garantía de presunción de inocencia, se le informará de los hechos que son objeto del expediente; se le invitará a que exponga su versión completa de los hechos; se posibilitará que aporte los medios de prueba pertinentes y se le realizarán las preguntas que correspondan dependiendo de las circunstancias del caso y los hechos denunciados. Asimismo, se procederá a informar a todas las partes afectadas sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a dar cumplimiento a cualquier otro deber exigido por la citada legislación.

10. Concluida la tramitación del expediente, el Responsable de Cumplimiento normativo resolverá lo que estime procedente en atención a la legislación y normativa vigente.

11. La resolución deberá constar por escrito y estar debidamente fundamentada. En el caso que se concluya que el empleado o tercero haya cometido alguna irregularidad, algún acto contrario a la ley, la resolución contendrá las actuaciones oportunas para la aplicación de las

medidas disciplinarias que corresponda, sin perjuicio del inicio de las actuaciones administrativas o judiciales pertinentes en cada caso.

12. El plazo de notificación al denunciado será de 10 días a contar desde que se emite resolución. Dicha notificación deberá ser por escrito, pasando copia de la resolución al responsable jerárquico correspondiente.

13. En todo caso, la comunicación al denunciante del resultado final debe darse en un plazo no superior a 3 meses desde la recepción de la denuncia, o de 6 meses en casos debidamente justificados.

14. Sin perjuicio de lo anterior, el Responsable de Cumplimiento informará periódicamente a la Comisión de Cumplimiento de las denuncias que se hayan recibido y del resultado de estas.

15. Cuando esté previsto por nuestro Derecho de la Unión o nacional, se transmitirá la información contenida en la denuncia a las instituciones u organismos competentes para su investigación.

16. Las denuncias se conservarán únicamente durante el período que sea necesario y proporcionado.

-Cuando para la denuncia se utilice una línea telefónica u otro sistema de mensajería de voz con grabación, a reserva del consentimiento del denunciante, la entidad jurídica tendrá derecho a documentar la denuncia verbal de una de las maneras siguientes: a) mediante una grabación de la conversación en un formato duradero y accesible b) a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratar la denuncia. Se ofrecerá al denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la llamada.

-Cuando una persona solicite una reunión con el personal de la entidad con la finalidad de denunciar la entidad garantizará, a reserva del consentimiento del denunciante, que se conserven registros completos y exactos de la reunión en un formato duradero y accesible. La entidad tendrá derecho a documentar la reunión de una de las maneras siguientes: a) mediante una grabación de la conversación en un formato duradero y accesible, o b) a través de un acta pormenorizada de la reunión preparada por el personal responsable de tratar la denuncia. La entidad ofrecerá igualmente al denunciante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma el acta de la reunión.

## **ANEXO I. INFORMACIÓN ADICIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS:**

### **¿Quién es el responsable del tratamiento de los datos personales?**

MACCORP EXACT CHANGE E.P., S.A. en calidad de Responsable del tratamiento de los datos personales le informa de que estos los datos personales derivados de la existencia del buzón ético se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), por lo que se le facilita la siguiente información del tratamiento:

### **Finalidades del tratamiento, ¿para qué tratamos sus datos personales?**

Trataremos los datos para la adecuada gestión de nuestro canal ético, por lo que registraremos y tramitaremos las correspondientes irregularidades notificadas a través de este, y realizaremos las actuaciones de investigación necesarias, al objeto de detectar posibles delitos y prevenir la imposición de cualquier tipo de responsabilidad a MACCORP EXACT CHANGE E.P., S.A., así como para evitar cualquier tipo de conducta contraria a la normativa interna o externa de la entidad.

### **Legitimación del tratamiento, ¿por qué motivo podemos tratar sus datos personales?**

En base a la existencia de un interés público (artículo 6.1.e RGPD) en prevenir conductas contrarias a la normativa.

### **Criterios de conservación de los datos, ¿durante cuánto tiempo guardaremos sus datos personales?**

Conservaremos sus datos durante un plazo máximo de tres meses tras la notificación de la irregularidad si los hechos no hubieran sido probados y siempre que no resulten necesarios para otras finalidades o a efectos probatorios del debido control y supervisión en la prevención de delitos. En caso de que los hechos sí resulten probados o con indicios suficientes, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio por parte de la entidad de sus derechos ante los tribunales de justicia, y cuando ya no sea necesario para ello, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la anonimización de los datos o la destrucción total de los mismos.

### **Comunicación de los datos, ¿a quién facilitamos sus datos personales?**

Salvo obligación legal, solo se comunicarán sus datos a las siguientes categorías de destinatarios:

- Juzgados y Tribunales, así como otros posibles órganos de resolución de conflictos.
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Notarios y registradores.

Con los proveedores que precisen acceder a sus datos personales para la prestación de los servicios que hayamos contratado o que por el propio funcionamiento de nuestros servicios electrónicos (página web y correos electrónicos) puedan tener acceso a determinados datos personales, tenemos suscritos los contratos de confidencialidad y de encargo de tratamiento de datos personales necesarios y exigidos por la normativa para proteger su privacidad (artículo 28.3 RGPD).

**Derechos que le asisten, ¿cuáles son sus derechos conforme al RGPD?**

- Derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos, y de limitación u oposición a su tratamiento.
- Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

**Datos de contacto para ejercer sus derechos:** MACCORP EXACT CHANGE E.P., S.A.. Calle Orense, 6 8º - 28020 Madrid. E-mail: [atencionalcliente@grupoexact.com](mailto:atencionalcliente@grupoexact.com)

**Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:** [dpo@grupoexact.com](mailto:dpo@grupoexact.com)