



Procedimiento de denuncias del Grupo PostNL

Fecha	Junio de 2023
Propietario del proyecto	Director de Auditoría y Seguridad
Título	Procedimiento de denuncias del Grupo PostNL
Versión	3.0



El alcance, las definiciones, la comunicación y la implementación de este procedimiento pueden leerse en la Ficha de Condiciones en el sitio de Políticas del Grupo.

El alcance del procedimiento del Grupo es el siguiente:

Aplicable a	denuncias
Todas las empresas del Grupo PostNL	Se aplica
Empresas con la marca PostNL	-
Empresas grandes/medianas del Grupo PostNL	-
Empresas del Grupo PostNL con sede en los Países Bajos	-

1. Introducción

PostNL tiene un compromiso con la conducta empresarial íntegra, por lo que gestiona su actividad de conformidad con sus Principios de Negocio y valores corporativos. Esto exige realizar nuestra actividad de forma ética y transparente.

El Consejo de Administración ha puesto en marcha el procedimiento de denuncias del Grupo PostNL, que se enmarca dentro de los Principios de Negocio de PostNL.

Este procedimiento aclara los derechos y obligaciones de

1. cualquier persona que haga una denuncia y que mencione expresamente que la hace al amparo del Procedimiento de denuncias del Grupo PostNL,
2. cualquier miembro de la dirección que reciba dicha denuncia, y/o que investigue el asunto sobre el que se ve,
3. PostNL como empresa. El Consejo de Administración y el Comité de Auditoría han delegado su responsabilidad de la gestión diaria de este procedimiento en la oficina del director de Auditoría y Seguridad.

Todas las denuncias que se presenten ante el departamento de Integridad se tramitarán como si se tratase de denuncias realizadas al amparo del Procedimiento de denuncias del Grupo PostNL y con idéntica confidencialidad.

2. Alcance

El Procedimiento de denuncias de PostNL va dirigido y se aplica a todos los empleados (potenciales, actuales o antiguos) y a todas las partes interesadas que (ahora o con anterioridad) participen o hayan participado directa o indirectamente en actividades (por ejemplo, a título meramente ilustrativo, trabajadores flexibles, becarios o subcontratistas, demandantes de empleo, voluntarios, accionistas, administradores, trabajadores de contratistas y proveedores, etc.), (en adelante, denominados conjuntamente: "Partes interesadas de PostNL") de todas las empresas del Grupo PostNL.

PostNL anima a todas las Partes interesadas de PostNL a denunciar sin demora las sospechas de irregularidades. Dichas sospechas de irregularidades, en lo que se refiere a este procedimiento, incluyen (entre otras):

1. las sospechas de irregularidades con respecto a cualquier ley, normativa, los Principios de Negocio de PostNL u otras políticas y procedimientos de la empresa o cualquier otra presunta irregularidad, sospecha de amenaza para la salud pública, la seguridad de las personas, el medioambiente o el adecuado funcionamiento de los servicios públicos y las empresas con motivo de irregularidades o negligencias, y/o
2. las sospechas de actos de fraude, según se definen en la Política de prevención del fraude del Grupo PostNL, y/o
3. las prácticas y controles internos de contabilidad y las cuestiones de auditoría cuestionables, y/o
4. las presuntas irregularidades relativas al funcionamiento de los miembros del Comité Ejecutivo, el Consejo de Administración, el Consejo de Supervisión, incluidos sus comités, o el personal del departamento de Auditoría y Seguridad de PostNL.

PostNL investiga las denuncias que recibe sin demora y dentro de la más estricta confidencialidad y no tomará represalias contra las Partes interesadas de PostNL que denuncien o ayuden a otra Parte interesada de PostNL a hacerlo. No obstante, la presentación intencionada de denuncias falsas puede acabar en la adopción de medidas disciplinarias y/o actuaciones en el ámbito del derecho civil y/o penal.

3. Procedimiento no excluyente

El Procedimiento de denuncias del Grupo PostNL no sustituye ninguna política o procedimiento presente ni futuro del Grupo PostNL y se acumula a los procedimientos establecidos o que se establezcan en relación con las quejas relativas al empleo, la atención al cliente o cualquier otro asunto del que traten otras políticas y procedimientos más específicos de PostNL. En caso de que exista un conflicto entre lo estipulado en este procedimiento y las disposiciones del procedimiento de prevención del fraude del Grupo PostNL, prevalecerá lo indicado en este procedimiento. Este procedimiento complementa a lo dispuesto en la legislación aplicable.

4. Denuncias

a) Sospecha de irregularidades

Se insta a todas las partes interesadas a denunciar sin demora a sus respectivos superiores jerárquicos o a la dirección cualquier sospecha de irregularidades que razonablemente crean que se han producido, se están produciendo o se producirán. No obstante, si la irregularidad de la que se sospecha tiene que ver con presuntas irregularidades relativas al funcionamiento de los miembros del Comité Ejecutivo, el Consejo de Administración, el Consejo de Supervisión, incluidos sus comités, o el personal del departamento de Auditoría y Seguridad de PostNL, habrá que aplicar el procedimiento especial que se establece en los epígrafes c) y d) de este apartado. Si no es posible informar al superior jerárquico o la dirección, o si la Parte interesada de PostNL no se ve capaz de hacerlo, entonces ésta podrá comunicar su preocupación al departamento de Integridad de PostNL o al director de Auditoría y Seguridad. Para obtener más información, consulte el apéndice de este documento.

En general, las denuncias pueden presentarse a través de:

Auditoría y Seguridad de PostNL
P.O. Box 30250
2500 GG La Haya

Waldorpstraat 3
2521 CA La Haya
Países Bajos

integrity@postnl.com
Teléfono +31 (0)88 868 6116

b) Sospecha de irregularidades relativas a cuestiones contables y de auditoría

Si la sospecha de irregularidades tiene que ver con unas políticas contables cuestionables (internas y/o externas), los controles de contabilidad internos o cualquier asunto relacionado con la auditoría, como alternativa a denunciarla ante el superior jerárquico, la dirección o el director de Auditoría y Seguridad, la Parte interesada de PostNL también puede denunciarla ante el Comité de Auditoría. Para obtener más información, consulte el apéndice de este documento.

c) Sospecha de irregularidades relativas al Comité Ejecutivo, el Consejo de Administración, el Consejo de Supervisión o sus comités.

Ante el Presidente del Consejo de Supervisión

Si la irregularidad de la que se sospecha tiene que ver con presuntas irregularidades relativas al funcionamiento de los miembros del Comité Ejecutivo, el Consejo de Administración, el Consejo de Supervisión, incluidos cualquiera de sus comités, la Parte interesada de PostNL deberá denunciarla exclusiva y directamente ante el Presidente del Consejo de Supervisión.

Ante el Vicepresidente del Consejo de Supervisión

Si la irregularidad de la que se sospecha tiene que ver con presuntas irregularidades relativas al funcionamiento del Presidente del Consejo de Supervisión, la Parte interesada de PostNL deberá denunciarla exclusiva y directamente ante el Vicepresidente del Consejo de Supervisión.

Para obtener más información, consulte el apéndice de este documento.

d) Sospecha de irregularidades relativas a Auditoría y Seguridad

Si la irregularidad de la que se sospecha tiene que ver con presuntas irregularidades relativas al funcionamiento del director de Auditoría y Seguridad de PostNL o al personal de este departamento, la Parte interesada de PostNL deberá denunciarla exclusiva y directamente ante el Presidente del Comité de Auditoría.

Para obtener más información, consulte el apéndice de este documento.

e) Denuncias externas

Ni que decir tiene que la parte interesada de PostNL puede denunciar la situación fuera del Grupo. No obstante, habida cuenta de la posibilidad de ocuparnos de las irregularidades a nivel interno, se insta a la Parte interesada de PostNL a seguir el procedimiento que se describe en los epígrafes a) a d). Ahora bien, si así lo prefiere, la Parte interesada de PostNL también puede denunciar las sospechas de cualquier irregularidad que razonablemente creen que se han producido, se están produciendo o se producirán externamente ante las autoridades locales competentes.

Estas pueden ser “Huis voor Klokkenluiders” (www.huisvoorklokkenluiders.nl); el Defensor del Pueblo; o cualquier otra autoridad competente.

Para Bélgica, se incluye en el apéndice una lista de posibles alternativas para denunciar.

Para Spring, se incluye en el apéndice una lista de países. En cada país, se aplica la legislación local.

4.1. Contenido de la denuncia

Para ayudar a PostNL a dar respuesta o investigar la denuncia de una sospecha de irregularidades, la denuncia deberá incluir toda la información posible, incluida información sobre las infracciones o posibles infracciones que se hayan producido o sea probable que se produzcan, así como los intentos de encubrirlas, la persona o personas implicadas en los hechos, los testigos, de haberlos, y el lugar en el que se produjeron o cualquier otra información que pudiera ayudar a PostNL a investigar la sospecha de irregularidades.

4.2. Recepción de la denuncia

Si el director de Auditoría y Seguridad recibe una denuncia de sospecha de irregularidades, este deberá acusar recibo de la denuncia al denunciante en el plazo de tres (3) días hábiles desde que la haya recibido, salvo que el denunciante no haya indicado sus datos de contacto.

Si un superior jerárquico o la dirección recibe una denuncia de sospecha de irregularidades, deberán informar al director de Auditoría y Seguridad y al Presidente o Vicepresidente del Consejo de Supervisión por correo electrónico acerca de la denuncia que hayan recibido (ya sea esta anónima o no) en el plazo de dos (2) días hábiles desde que la reciban. El Director de Auditoría y Seguridad deberá acusar recibo de la

denuncia al denunciante en el plazo de tres (3) días hábiles desde que la haya recibido, salvo que la dirección ya haya dado acuse de recibo de la misma o que ésta se haya realizado de forma anónima.

4.3. Anonimato

PostNL insta a las Partes interesadas de PostNL a denunciar cualquier sospecha de irregularidades directa y abiertamente ante sus superiores jerárquicos, la dirección o el director de Auditoría y Seguridad. Aunque cabe la posibilidad de presentar denuncias anónimas, hay que tener en cuenta que este anonimato podría obstaculizar o complicar las investigaciones posteriores y puede impedir que se tomen las medidas oportunas.

4.4. Confidencialidad

Todas las denuncias de sospechas de irregularidades se tramitarán de forma confidencial. En particular, la identidad de la Parte interesada de PostNL denunciante se mantendrá en la más estricta confidencialidad salvo que ésta consienta que se revele su identidad, salvo que exista un procedimiento judicial o disciplinario contra el acusado y esa persona ejerza su derecho a la defensa, o que la Parte interesada de PostNL denunciante haya abusado del procedimiento de denuncias presentando una denuncia falsa a sabiendas de que lo hacía (véase el apartado 4.7). Las Partes interesadas de PostNL deben evitar cualquier forma de publicidad interna o externa relativa a las sospechas de irregularidades que quieran denunciar o hayan denunciado, salvo que la legislación aplicable permita hacerlas públicas.

4.5. Protección

Cualquier Parte interesada de PostNL que denuncie sospechas de irregularidades que razonablemente crea o pueda creer que son ciertas, tendrá protección en el marco de su denuncia.

Esta protección supone que PostNL no cesará, degradará, suspenderá de sus funciones, amenazará, acosará ni discriminará en modo alguno a la Parte interesada de PostNL en sus condiciones laborales.

PostNL no tolera ninguna forma de amenazas, represalias ni otras actuaciones contra una Parte interesada de PostNL que haya realizado o ayudado a realizar la denuncia de sospechas de irregularidades. Este tipo de comportamientos deben denunciarse de inmediato ante el director de Auditoría y Seguridad.

Cualquier persona que pueda optar a la protección frente a represalias que se considere una víctima de ellas o que crea que ha sido amenazado con ellas podrá presentar una queja motivada ante las autoridades locales, que pondrán en marcha un procedimiento de protección extrajudicial.

4.6. Asesoramiento

Cualquier Parte interesada de PostNL podrá solicitar asesoramiento al director de Auditoría y Seguridad de forma confidencial si sospecha de irregularidades. Para obtener más información, consulte el apéndice de este documento. Del mismo modo, cualquier Parte interesada de PostNL podrá obtener confidencialmente asesoramiento externo, siempre y cuando se guarde la confidencialidad a la que hace referencia el apartado 4.4.

4.7. Denuncias falsas

PostNL no tolerará denuncias falsas intencionadas de sospechas de irregularidades.

Si una Parte interesada de PostNL presenta una denuncia de sospecha de irregularidades que sabe o sería razonable que supiera que es falsa, se tomarán contra ella medidas disciplinarias que pueden incluir el despido o la resolución de contratos. La presentación intencionada de denuncias falsas también puede desembocar en la apertura de procedimientos judiciales civiles o penales.

La Parte interesada de PostNL puede ser condenada por daños a cualquiera que se haya visto perjudicado por una denuncia falsa intencionada. PostNL no reembolsará ni indemnizará a una Parte interesada de PostNL que haya llevado a cabo una denuncia falsa intencionadamente por los costes pecuniarios ni de otra índole en los que haya incurrido por realizarla.

4.8. Investigación

Se pone en marcha el siguiente procedimiento para garantizar que las pruebas de la sospecha de irregularidades se protejan debidamente y que las posibilidades de recuperación de fondos o indemnizaciones por daños por parte de PostNL y/o las entidades locales se protejan en la medida de lo posible.

Director de Seguridad Corporativa

Si la denuncia de sospechas de irregularidades está lo bastante justificada, se pondrán en marcha investigaciones o interrogatorios. Salvo que las gestione directamente el Presidente del Comité de Auditoría o el Presidente o Vicepresidente del Consejo de Supervisión, las investigaciones de denuncias por sospechas de irregularidades serán responsabilidad del Director de Seguridad Corporativa.

Si es posible, se consultará con la dirección de la entidad implicada, salvo que esta esté directa o indirectamente implicada en los hechos denunciados, en cuyo caso se consultará con un superior jerárquico del equipo directivo.

El Director de Seguridad Corporativa, en estrecha colaboración con el director de Auditoría y Seguridad, podrá solicitar la participación de personal de los Servicios de Auditoría u otros especialistas internos o externos.

Dirección

Salvo que se aplique lo dispuesto en el epígrafe e) del apartado 4, ni la dirección ni las Partes interesadas de PostNL podrán llevar a cabo ni iniciar investigación alguna (ni independiente ni de otra índole) ni actuar contra las irregularidades o personas de las que se sospecha sin la autorización del Presidente del Comité de Integridad/el director de Auditoría y Seguridad.

Pruebas

Las pruebas y los documentos se conservarán siguiendo las instrucciones del Director de Seguridad Corporativa de conformidad con las instrucciones/requisitos de presentación de información, los procedimientos disciplinarios y la legislación local aplicable.

Colaboración

La dirección está obligada a colaborar plenamente con los investigadores y el resto de partes que participen en la investigación de las presuntas irregularidades y brindarles apoyo. PostNL espera que la dirección a todos los niveles tome en serio las sospechas de irregularidades y las gestione de manera confidencial y sin demora.

4.9. Información de seguimiento

En el plazo de tres meses desde la recepción de una denuncia, teniendo en cuenta la privacidad y los intereses de los denunciados, cualquier Parte interesada de PostNL que realice una denuncia recibirá información genérica sobre el curso y el cierre de la investigación, pudiendo además recibir información genérica sobre su resultado, de conformidad con lo dispuesto en “Wet Huis voor Klokkenluiders”, salvo que esta información de seguimiento perjudique la investigación.

4.10. Registros

El director de Auditoría y Seguridad llevará un registro de todas las denuncias que reciba, en el que deberá constar un seguimiento de su recepción, investigación y resolución, y elaborará resúmenes periódicos del mismo para el Comité de Integridad. Las copias de los informes y de dicho registro se mantendrán de conformidad con los requisitos jurídicos aplicables, incluida la protección de datos (para consultarlos, véase la política de gestión de la ciberseguridad del Grupo PostNL).

Todos los registros se eliminarán una vez transcurridos siete años desde la fecha de cierre de la investigación, salvo que la legislación prevea un periodo de conservación superior por motivos como procedimientos disciplinarios o procedimientos legales, o salvo que estén totalmente anonimizados.

4.11. Medidas disciplinarias

Las Partes interesadas de PostNL sobre las que recaiga la sospecha de irregularidades no se considerarán culpables salvo que las sospechas o presuntas actuaciones se hayan demostrado y se les haya dado la oportunidad de defenderse.

La dirección es responsable de poner en marcha las medidas (disciplinarias o de otra índole) que se consideren necesarias como resultado de los incidentes de conducta que se determine que han ocurrido, atendiendo además a las recomendaciones del Comité de Integridad.

Siempre y cuando esas medidas sean distintas de las recomendadas por el Comité de Integridad, exigirán la aprobación previa del Consejo de Administración y/o el Presidente del Comité de Auditoría y/o el Presidente del Consejo de Supervisión, según corresponda.

4.12. Informes directos al Comité de Auditoría o el Presidente/Vicepresidente del Consejo de Supervisión

En caso de denunciar directamente ante el Presidente del Comité de Auditoría o el Presidente/Vicepresidente del Consejo de Supervisión, las personas o el comité que tramiten la denuncia tratarán de seguir este procedimiento en la medida de lo posible. La Parte interesada de PostNL que realice la denuncia gozará de todas las protecciones previstas en este procedimiento.

4.13. Denuncia ante el Consejo de Administración, el Consejo de Supervisión y/o el Comité de Auditoría

El Comité de Integridad informará de las sospechas de irregularidades, las investigaciones de las mismas y las conclusiones de las investigaciones al Consejo de Administración, el Consejo de Supervisión y/o el Comité de Auditoría. Si un miembro del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y/o el



Comité de Auditoría es objeto de una investigación, esa denuncia no la comunicará en principio dicho consejo y/o comité.

5. Apéndice Denuncias

Datos de contacto:

Auditoría y Seguridad de PostNL
P.O. Box 30250
2500 GG La Haya

Waldorpstraat 3
2521 CA La Haya
Países Bajos

integrity@postnl.com
Teléfono +31 (0)88 868 6116

Si las sospechas de irregularidades tienen que ver con presuntas irregularidades relativas al funcionamiento de los miembros del Comité Ejecutivo, el Consejo de Administración, el Consejo de Supervisión, incluidos sus comités, o el personal del departamento de Auditoría y Seguridad de PostNL, póngase en contacto con:

Secretario Corporativo de PostNL
P.O. Box 30250
2521 CA La Haya
Waldorpstraat 3
2595 AK La Haya
Países Bajos
corporate.secretary@postnl.nl
Teléfono +31 (0)88 868 7656

6. Apéndice Denuncias en Bélgica y países de Spring

Todos los empleados tienen también la opción de denunciar ante las autoridades locales.

En el caso de los países de Spring, compruebe la web oficial de su Gobierno local.

Los residentes en Bélgica también pueden denunciar ante cualquiera de estas instituciones:

- el Servicio Público Federal de Economía, PYMES, Autónomos y Energía;
- el Servicio Público Federal de Finanzas
- el Servicio Público Federal de Salud Pública, Seguridad de la Cadena Alimentaria y Medioambiente
- el Servicio Público Federal de Movilidad y Transporte
- el Servicio Público Federal de Empleo, Trabajo y Diálogo Social
- el Servicio Público Federal de Integración Social, Reducción de la Pobreza, Economía Social y Política Urbana
- la Agencia Federal de Control Nuclear
- la Agencia Federal de Medicamentos y Productos Sanitarios
- la Agencia Federal de Seguridad de la Cadena Alimentaria
- la Autoridad Belga de Competencia
- la Autoridad de Protección de Datos
- la Autoridad de Servicios y Mercados Financieros
- el Banco Nacional de Bélgica;
- el Colegio de Supervisión de Censores de Cuentas Jurados;
- las autoridades a las que hace referencia el Artículo 85 de la Ley de 18 de septiembre de 2017, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y las restricciones de uso del dinero en efectivo;
- el Comité de Seguridad Nacional para el Suministro y la Distribución de Agua Potable
- el Instituto Belga de Servicio Postal y Telecomunicaciones
- el Instituto Nacional de Prestaciones por Enfermedad y Discapacidad;
- el Instituto Nacional de la Seguridad Social para Trabajadores Autónomos
- la Oficina Nacional de Empleo
- la Oficina Nacional de la Seguridad Social
- el Servicio de Información y Análisis Social
- el Servicio Autónomo de Coordinación de la Lucha contra el Fraude (CAF);
- el Control de Navegación.