

## **Asunto: Implementación del Canal de Denuncias para Comunicación de Incumplimientos Normativos**

En aras de fortalecer nuestra transparencia y compromiso con la excelencia en el servicio y en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, nos complace anunciar la implementación de un Canal de Denuncias dirigido a nuestros clientes. Este canal tiene como objetivo recibir y gestionar informes sobre posibles incumplimientos normativos que puedan afectar la calidad de nuestros servicios o su experiencia con nuestra empresa.

### **¿Qué se puede denunciar a través de este canal?**

El Canal de Denuncias está diseñado para recibir informes relacionados con:

1. **Incumplimientos Normativos:** Situaciones que puedan estar en contravención con las regulaciones, políticas internas o estándares de calidad establecidos por nuestra empresa.

### **¿Cómo funcionará el Canal de Denuncias para clientes?**

- El Canal de Denuncias estará activo a partir del 1 de diciembre del 2023 y se accederá a través de los medios detallados a continuación.
- Se anima a nuestros clientes a informar cualquier situación que consideren un incumplimiento normativo a través de este canal.
- Los informes recibidos serán tratados con la máxima confidencialidad y serán evaluados por un equipo especializado encargado de investigar y tomar medidas apropiadas.
- El acuse de recibo de la denuncia tendrá un plazo máximo de 7 días naturales, salvo que ponga en riesgo la confidencialidad.
- El plazo de investigación no puede ser superior a 3 meses, salvo complejidad especial, que se podría ampliar otros 3 meses.
- La protección de los datos personales de todos los implicados quedará en todo momento garantizada.

### **¿Por qué es importante este Canal de Denuncias para clientes?**

Creemos firmemente que la retroalimentación de nuestros clientes es fundamental para mantener altos estándares de calidad y cumplimiento normativo en todos nuestros procesos y servicios. Su participación activa y su compromiso con la integridad contribuirán significativamente a la mejora continua de nuestra empresa.

### **¿Cómo acceder al Canal de Denuncias?**

En un primer momento, con inicio el próximo día 1 de diciembre del 2023 se pone a disposición un correo electrónico ([canal.denuncias@insigniumgroup.es](mailto:canal.denuncias@insigniumgroup.es)) y la posibilidad de hacer una denuncia presencial o telefónica que podrá ser gravada o transcrita, como lo desee el denunciante.

Pronto se proporcionarán nuevas instrucciones más detalladas sobre el procedimiento. Estaremos disponibles para responder a cualquier pregunta o inquietud que puedan tener al respecto.

Agradecemos sinceramente su confianza y colaboración en este esfuerzo conjunto por mantener la integridad y calidad en nuestros servicios.