

**Compliance & Ethics
Speak Up**

Preguntas frecuentes

Versión: 2
Entrada en vigor: 7 de mayo de 2025

Plantear inquietudes sobre conductas indebidas o posibles conductas indebidas en bpostgroup

Las respuestas a las preguntas más frecuentes presentadas en este documento no sustituyen a la política, que contiene información adicional importante. Las respuestas que aquí se ofrecen destacan los conceptos clave. Le animamos a familiarizarse con la política en su totalidad.

1. Si me encuentro con una situación que me hace temer una conducta indebida o potencialmente indebida, ¿por qué debo denunciarla?

bpostgroup se basa en sólidos valores corporativos y prácticas empresariales éticas, diseñadas para respaldar nuestra estrategia empresarial sostenible y responsable. Estos valores y prácticas reflejan nuestro compromiso con nuestros empleados, proveedores, clientes, socios comerciales, accionistas y la sociedad en general. Es esencial que nos forjemos una reputación entre nuestros grupos de interés como organización ética y digna de confianza. Juntos debemos garantizar que nuestros servicios se presten de forma ética y justa.

2. ¿Qué es Speak Up?

Speak Up es un sistema de notificación puesto a disposición dentro de bpostgroup, que permite a determinadas personas (véase la pregunta 3) denunciar, de forma confidencial y sin temor a represalias, una situación de la que tengan conocimiento y que viole o parezca violar las leyes, reglamentos, el Código de Conducta u otras políticas del grupo.

3. ¿Quién puede notificar un problema?

Cualquier persona que tenga información sobre una posible infracción de la integridad en un contexto profesional puede notificar un problema.

Esto incluye a empleados, becarios, voluntarios, colaboradores externos, subcontratistas, proveedores, accionistas y miembros de los órganos de gestión y supervisión, incluidos los directores no ejecutivos.

Los antiguos empleados de bpostgroup y los candidatos que hayan participado en un proceso de contratación dentro de bpostgroup también tienen derecho a notificar una preocupación.

4. ¿Qué tipo de problemas puedo notificar?

Puede denunciar infracciones reales o potenciales de las leyes que entren en el ámbito de aplicación de las normas nacionales de denuncia de irregularidades, así como cualquier infracción real o potencial del Código de Conducta u otras políticas internas de bpostgroup.

Cabe citar los siguientes ejemplos concretos:

- Problemas financieros y económicos: Blanqueo de dinero, corrupción, fraude, incumplimiento de las normas de competencia o de sanciones económicas internacionales, conflictos de intereses, abuso o apropiación indebida de activos y recursos de la empresa, etc.
- Violaciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales : trabajo infantil, trabajo forzado, incumplimiento de los datos personales y la privacidad, incumplimiento de los derechos humanos en la cadena de suministro, etc.
- Cuestiones de salud y seguridad: incumplimiento de las medidas designadas para promover la salud y la seguridad en el trabajo (por ejemplo, falta de equipos o procedimientos de seguridad, manipulación de productos peligrosos, condiciones de trabajo inseguras dentro de la cadena de suministro, etc).
- Incumplimiento de las políticas internas, como el Código de Conducta, la Política de contactos con la competencia, la Política de contactos con las autoridades públicas, la Política de cumplimiento de ofertas, etc.
- Represalias por denunciar: sanciones disciplinarias o cualquier medida discriminatoria o desfavorable a raíz de una denuncia realizada de buena fe en el marco de la política Speak Up.

Esta lista no es exhaustiva. Dado que el ámbito de aplicación de la legislación sobre alertas varía de un país a otro, es posible que pueda notificar otros tipos de problemas en función de su país. Le recomendamos que consulte el apéndice específico de su país en la política Speak Up (Sección 15).

5. ¿Qué hechos o comportamientos no pueden denunciarse a través de Speak Up?

Algunas preocupaciones o situaciones quedan fuera del ámbito de la política "Speak Up" y deben tratarse a través de otros canales apropiados. Esto se aplica a los siguientes casos:

- Reclamaciones relativas a las condiciones de trabajo individuales: Los empleados de bpostgroup deben dirigir sus preguntas o quejas relativas a sus condiciones de trabajo o de empleo a través de los procedimientos habituales de RR. HH. es decir, directamente a su superior jerárquico, a su responsable de RR. HH. y/o a su representante sindical.
- Los actos de discriminación o acoso: Esto comportamientos no entran en el ámbito del proceso Speak Up, a menos que la legislación de su país disponga otra cosa. Si usted es testigo o víctima de discriminación, acoso o cualquier otro riesgo psicosocial en el trabajo, le animamos a que se ponga en contacto directamente con el departamento competente de su organización y/o con los organismos autorizados que puedan apoyarle y ocuparse de su situación.
- Las amenazas inmediatas para la vida, la salud, la seguridad o la propiedad: Los canales internos de denuncia de la política Speak Up no deben utilizarse para denunciar una amenaza inmediata. En caso de emergencia, póngase en contacto con las autoridades locales o marque el número de emergencia de su país. Por ejemplo, el número 112 para los países pertenecientes a la Unión Europea.

Además, es importante saber que determinadas informaciones - cualquiera que sea su forma o soporte - no pueden comunicarse si se han obtenido mediante la comisión de un delito (robo de documentos, grabaciones ilegales, etc.) o están amparadas por el secreto de la seguridad nacional, el secreto de las investigaciones, el secreto de las deliberaciones judiciales, el secreto médico o el secreto profesional entre abogado y cliente, a menos que la información inherente afecte directamente al denunciante (intercambios con su abogado o datos médicos personales).

6. ¿Qué condiciones deben cumplirse para introducir una denuncia?

Para que su denuncia se tenga en cuenta en el marco de la política Speak Up, deben cumplirse varias condiciones:

1. Debe estar autorizado para introducir una denuncia de conformidad con esta política (por ejemplo, empleado de bpostgroup, subcontratista, etc).
2. Los hechos denunciados deben referirse a infracciones reales o potenciales que se hayan producido o puedan producirse dentro de bpostgroup o en el marco de sus actividades, y de las que usted haya tenido conocimiento en un contexto profesional.
3. Debe tener motivos razonables para creer que los hechos denunciados son ciertos en el momento de la denuncia. No debe basarse en rumores o acusaciones difamatorias.
4. El tema de su denuncia debe entrar en el ámbito de aplicación de la política Speak Up.
5. Las denuncias deben realizarse a través de uno de los canales internos previstos en la política Speak Up.

Si se cumplen estas condiciones, su denuncia se tramitará de acuerdo con las normas descritas en la política Speak Up.

7. ¿A quién debo dirigirme para notificar un problema?

Si es miembro del personal de bpostgroup, le animamos a que notifique su problema de la siguiente manera:

- En primer lugar, póngase en contacto con su superior inmediato, que podrá ocuparse de la situación o escalarla si es necesario.
- Si esto no es posible, o si no le parece que la respuesta sea apropiada, puede utilizar los canales de denuncia internos previstos en la política Speak Up.

Si no es miembro del personal (por ejemplo, antiguo empleado, subcontratista), puede utilizar directamente los canales de denuncia internos.

8. ¿Cómo presento una denuncia a través de la herramienta Speak Up?

Para notificar un problema a través de la herramienta Speak Up, siga los pasos siguientes:

1. Empiece por visitar la página de inicio de la herramienta Speak Up: www.bpostgroup.com/ethics-and-behavior
2. Una vez en esta página, seleccione el menú "Informar en línea sobre una irregularidad / Informar un incidente" y, a continuación, lea y acepte el mensaje de advertencia que se muestra en su pantalla.
3. A continuación, puede redactar su denuncia, describiendo el problema detalladamente (hechos, persona(s) implicada(s), lugar, fecha) y, si es posible, añadiendo documentos justificativos (capturas de pantalla, documentos, etc.). También se le pedirá que facilite sus datos de contacto: especifique su vínculo con bpostgroup (empleado, antiguo empleado o personal externo) y elija permanecer en el anonimato o no. Su identidad está protegida en todos los casos.
4. Deberá indicar sus preferencias de seguimiento: le recomendamos que elija recibir notificaciones sobre la evolución de su denuncia para que pueda mantenerse informado durante todo el proceso. También puede definir el modo de contacto que más le convenga para comunicarse con su gestor de casos (correo electrónico, teléfono, etc). Opte por una opción que le permita permanecer fácilmente localizable para garantizar un seguimiento eficaz de su denuncia.
5. Antes de enviar definitivamente su denuncia, tendrá la oportunidad de revisar toda la información facilitada. Si es necesario, podrá volver atrás para corregir o completar su denuncia y/o sus datos de contacto antes de enviarla.
6. Una vez que haya enviado su denuncia, deberá crear una contraseña personal y en la pantalla se mostrará un número de acceso confidencial. Es esencial que guarde y recuerde esta información, ya que la necesitará para acceder a la herramienta Speak Up, que le permitirá comunicarse con su gestor de casos, consultar sus mensajes y seguir el progreso de su denuncia con total confidencialidad.

9. ¿Puedo denunciar un problema de forma anónima?

Sí, puede notificar un problema de forma anónima, a menos que la legislación de su país lo prohíba. En este caso, no se comunicará su identidad al gestor de su caso y toda la correspondencia se realizará exclusivamente a través de la herramienta Speak Up.

Dado que una denuncia anónima puede ser difícil de tramitar si la información facilitada es insuficiente, le recomendamos que facilite todos los detalles posibles y, a ser posible, documentos justificativos para garantizar que su denuncia se tramita con eficacia.

Para denunciar un problema de forma anónima, utilice la herramienta Speak Up. No es aconsejable utilizar el teléfono o enviar un correo certificado, ya que estos métodos no permiten recibir comentarios ni hablar con el gestor del caso.

Por último, es esencial que conserve su número de acceso confidencial y su contraseña, ya que le permitirán acceder a la herramienta Speak Up para comunicarse de forma anónima con su gestor de casos. Estos identificadores son la única forma de seguir el progreso de su denuncia o de responder a cualquier solicitud de información adicional.

10. ¿Puedo enviar una denuncia por correo electrónico al departamento de Cumplimiento de bpostgroup (equipo de Speak Up)?

No, no es posible enviar una denuncia por correo electrónico al equipo de Speak Up.

Para presentar una denuncia, hay que utilizar uno de los tres canales de denuncia internos: la herramienta Speak Up, el teléfono de ayuda o el envío de un correo certificado.

La dirección de correo electrónico del equipo de Speak Up (speak-up@bpost.be) se utiliza únicamente para facilitar la comunicación entre el gestor o gestores del caso y las personas implicadas en una investigación, como testigos o interesados, que no tienen acceso a la herramienta Speak Up.

11. ¿Quién tiene acceso a mi denuncia?

Cuando envíe una denuncia a través de la herramienta Speak Up o del teléfono de ayuda, sólo podrán acceder a su contenido los miembros del equipo de Speak Up del departamento de Cumplimiento de bpostgroup.

Tras recibir su denuncia, el equipo de Speak Up designa un gestor de casos. Se trata de un miembro del equipo de Speak Up o de una persona de la filial en cuestión, competente para tratar este tipo de denuncias.

Si presenta su denuncia por correo certificado, la entidad que reciba su correo tendrá acceso a su denuncia y será responsable de su tramitación y seguimiento.

12. ¿Cómo se protege la confidencialidad?

La herramienta Speak Up está alojada fuera de los sistemas informáticos de bpostgroup, en una plataforma segura y encriptada para proteger toda la información relacionada con las investigaciones.

Una denuncia sólo se comparte cuando es estrictamente necesario, comunicando únicamente la información esencial a quienes participan en la investigación o en la aplicación de medidas correctoras. Se presta una especial atención al tratamiento de datos personales.

El incumplimiento de esta obligación por parte de una persona implicada en una investigación puede dar lugar a sanciones.

13. ¿Puedo confiar en el procedimiento Speak Up? ¿Está mi identidad suficientemente protegida?

Sí. bpostgroup da una importancia primordial a la confidencialidad y a la protección de su identidad durante todo el procedimiento Speak Up. Su denuncia se tratará con la máxima discreción, tanto si es anónima como si no.

Sólo las personas estrictamente autorizadas, sujetas a una obligación de confidencialidad, pueden acceder a sus datos personales y a su denuncia. Estas personas no podrán,

en ningún caso, revelar su identidad o cualquier información que directa o indirectamente permita identificarle sin su consentimiento explícito.

14. ¿Cuáles son las distintas fases del procedimiento Speak Up?

El procedimiento Speak Up se divide en varias fases:

1. Envío de una denuncia

Las denuncias a través de la herramienta Speak Up o de la línea telefónica segura se remiten al departamento de Cumplimiento de bpostgroup (equipo de Speak Up). Las enviadas por correo certificado son recibidas y gestionadas por el responsable local de la filial correspondiente.

2. Acuse de recibo

Una vez que se haya enviado su denuncia, recibirá un acuse de recibo a través de la herramienta Speak Up o por correo certificado. A continuación, se asignará su denuncia a un gestor de casos. Este acuse de recibo confirma la recepción de la denuncia, pero no garantiza su admisibilidad.

3. Verificación de la admisibilidad

A continuación, el gestor de casos determinará si su denuncia entra en el ámbito de aplicación de la política Speak Up y de la legislación aplicable. Una denuncia puede considerarse inadmisibile si no se refiere a infracciones o incumplimientos contemplados por esta política, si carece de elementos concretos o si entra en el ámbito de otro canal de denuncia más apropiado. En este caso, se le informará y, a ser posible, se le remitirá al departamento competente. También se le puede pedir información adicional antes de tomar una decisión sobre la admisibilidad de su denuncia.

4. Análisis de los hechos denunciados

Si su denuncia es admisible, se llevará a cabo un análisis en profundidad para verificar la exactitud de los hechos denunciados de manera independiente e imparcial. Este análisis puede incluir diversos actos de investigación, como la realización de entrevistas con las personas afectadas, el examen de documentos y grabaciones pertinentes y el análisis de otras pruebas disponibles.

5. Cierre de la investigación y seguimiento

En un plazo de tres meses a partir del acuse de recibo, se le informará del estado de tramitación de su denuncia:

- Una vez concluida la investigación, se envía un informe confidencial al gestor pertinente, que decidirá qué medidas tomar. Se le informará sobre las conclusiones generales, pero no tendrá acceso al informe final, ya que contiene información confidencial y potencialmente sensible, en especial sobre las personas implicadas y las posibles recomendaciones formuladas. Esta confidencialidad es esencial para proteger a todas las partes implicadas y garantizar la integridad del proceso.
- Si la investigación sigue en curso, recibirá una actualización sobre la misma.

15. ¿Cuánto se tarda en investigar una denuncia?

Una investigación suele durar 3 meses, pero puede prolongarse hasta 1 año en función de la complejidad de los hechos denunciados. El gestor del caso garantiza que la investigación sea lo más rápida y eficaz posible. Cada 3 meses se le informará sobre la evolución de su denuncia.

16. ¿Cómo puedo ponerme en contacto con el gestor de mi caso después de presentar una denuncia?

Cuando envíe su denuncia a través de la herramienta Speak Up o del teléfono de ayuda, recibirá un identificador y definirá una contraseña para acceder a un cuadro de diálogo seguro para seguir las comunicaciones con el gestor de su caso. Puede acceder a este cuadro de diálogo haciendo clic en la pestaña "Seguimiento / Comprobar estado" de la herramienta Speak Up.

Si envía su denuncia por correo certificado, el gestor de su caso sólo podrá ponerse en contacto con usted si ha incluido sus datos de contacto en su correo. Sin esta información, será difícil establecer una comunicación con usted.

17.

¿Puedo recibir una notificación por correo electrónico si me hacen una pregunta a través de la herramienta Speak Up?

Sí, es posible. Al enviar su denuncia, debe marcar la casilla *"Deseo recibir correos electrónicos cuando se actualice el problema"*. Le recomendamos encarecidamente que lo haga para mantenerse informado sobre el progreso de su caso. Puede activar esta opción aunque desee permanecer en el anonimato. En este caso, su dirección de correo electrónico no será visible para el equipo de Speak Up.

18.

¿Por qué las personas interrogadas en el marco de una investigación Speak Up no pueden hablar de ella con terceros (dentro o fuera de bpostgroup), incluidos sus compañeros y superiores jerárquicos?

Porque es crucial que las investigaciones Speak Up sean confidenciales. Divulgar, incluso parcialmente, una investigación, podría comprometer su buen desarrollo y constituir una falta profesional grave. Cualquier infracción de este principio de confidencialidad puede dar lugar a sanciones disciplinarias.

19.

¿Estoy protegido contra represalias si presento una denuncia?

Sí, si presenta una denuncia de buena fe, está protegido contra represalias, incluso si los hechos denunciados resultan ser inexactos tras su examen. Denunciar de buena fe significa tener motivos razonables para creer que los hechos denunciados podrían constituir una mala conducta. La buena fe no significa que deba tener razón en su apreciación, sino que actúe con sinceridad y responsabilidad.

Si cree que es víctima de represalias, notifíquelo inmediatamente a través de los canales de denuncia internos (herramienta Speak Up, teléfono de ayuda o correo certificado) para que puedan tomarse las medidas oportunas.

Esta protección no se aplica a las denuncias realizadas de mala fe, es decir, con la intención de causar daño o a sabiendas de que la información es falsa. Tales abusos pueden dar lugar a sanciones disciplinarias.

20.

¿Qué ocurre si el problema que comunico afecta a un superior jerárquico, a un directivo o a un miembro de la alta dirección?

También estará protegido contra las represalias.

Hemos establecido un Procedimiento de Escalada. Este procedimiento está diseñado para garantizar que, independientemente del nivel jerárquico de la persona denunciada, cada caso se investigue a fondo con el debido respeto a los derechos tanto de la persona que denunció el problema como de la persona objeto del mismo.

21.

Se han puesto en contacto conmigo en el marco de una investigación para oírme como testigo. ¿Qué debo hacer?

Se han puesto en contacto con usted en calidad de testigo porque la(s) persona(s) encargada(s) de la investigación cree(n) que dispone(n) de información que podría aclarar ciertos puntos y contribuir al avance de la investigación. Por lo tanto, su participación es esencial.

Dependiendo de la legislación vigente en su país, podrá estar acompañado por una persona de su elección, como un abogado o un representante sindical, durante la entrevista en el marco de la investigación. Esta decisión depende completamente de usted: usted es libre de elegir si necesita un acompañante o no. En este sentido, no hay obligación de hacerlo.

22.

Se han puesto en contacto conmigo en el marco de una investigación para escucharme como persona afectada. ¿Qué debo hacer?

Usted tiene la condición de persona afectada cuando su nombre se menciona directamente en la denuncia.

Ser objeto de una investigación no significa automáticamente que usted sea culpable. Tiene la oportunidad de presentar su versión de los hechos y aportar cualquier información que pueda ser útil para la investigación.

Dependiendo de la legislación vigente en su país, podrá estar acompañado por una persona de su elección, como un abogado o un representante sindical, durante la entrevista en el marco de la investigación. Esta decisión depende completamente de usted: usted es libre de elegir si necesita un acompañante o no. En este sentido, no hay obligación de hacerlo.

23.

¿Puedo denunciar una preocupación/violación/violación de la integridad que implique a otra persona de la empresa?

Sí. Su denuncia puede referirse a cualquier persona de la empresa o de bpostgroup.

24.

¿Cuáles pueden ser los resultados de una investigación Speak Up?

Una investigación Speak Up puede llevar a varias conclusiones:

- Se puede concluir que no ha habido violación de la integridad y que no se requiere ninguna acción específica.
- Puede llegarse a la conclusión de que se ha producido una violación de la integridad y de que se requiere una acción específica (o varias), en cuyo caso se formulan recomendaciones individuales y/o colectivas para que la dirección competente tome las medidas necesarias (por ejemplo, la apertura de un procedimiento disciplinario, aplicación de directrices internas, etc).

25.

¿Puede una investigación de Speak Up desembocar en un procedimiento disciplinario?

El equipo de Speak Up no tiene poderes disciplinarios, pero si la investigación revela pruebas suficientes, puede recomendar en su informe final a la dirección que se inicie un procedimiento disciplinario. En ese caso, corresponde a la dirección decidir y aplicar las medidas apropiadas.

26.

¿Puedo retirar una denuncia después de haberla enviado?

No. Una vez enviada su denuncia, no podrá modificarla ni retirarla. No obstante, puede añadir información adicional y pedir al equipo de Speak Up que cierre la investigación en curso. El equipo de Speak Up determinará entonces si procede o no darla por terminada.