



# Política de gestió del canal ètic

## Federació de Cooperatives Agràries de Catalunya

Aprovada per consell rector de 23 de novembre de 2023





FEDERACIÓ DE  
COOPERATIVES  
**AGRÀRIES**  
DE CATALUNYA

## ÍNDEX

1.	Introducció i objecte.....	3
2.	Àmbit d'aplicació i disposicions generals .....	4
3.	Protecció de Dades Personals.....	5
4.	Operativitat del Canal Ètic.....	6
4.1.	Accés i Funcionament del Canal .....	6
4.2.	Registre i classificació de les denúncies .....	6
4.3.	Anàlisi preliminar dels fets comunicats/denunciats.....	7
4.4.	Comprovació dels fets denunciats.....	7
4.5.	Resolució de la denúncia.....	8
a.	Si es considera no acreditada l'existència d'infracció: arxiu de l'expedient.....	8
b.	Si es considera acreditada l'existència d'infracció: .....	8
5.	Conservació de la informació .....	8
6.	Protecció a l'informant.....	9
7.	Publicitat.....	10
8.	Entrada en vigor .....	10
9.	ANNEX I: Categories de comportaments .....	11



FEDERACIÓ DE  
COOPERATIVES  
**AGRÀRIES**  
DE CATALUNYA

## 1. Introducció i objecte

D'acord amb el **Codi Ètic** de la FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC) aprovat en Assemblea General de 7 de juny de 2023, tots els integrants de l'organització han de comportar-se amb integritat i complir tant les lleis com la normativa interna de la FCAC. Igualment tenen l'obligació d'informar qualsevol presumpta il·legalitat o acte contrari a l'ordenament jurídic o a la normativa interna de l'entitat de la qual tinguin coneixement.

En compliment i d'acord a la *Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció* (Llei 2/2023), s'estableix aquesta Política de Gestió del Canal Intern o Canal Ètic (en endavant, "Política"), com a part del Sistema Intern d'Informació de la FCAC.

Aquesta Política s'aplica als processos d'informació i/o denúncies relatius a conductes que puguin constituir infraccions greus i molt greus, de caràcter administratiu i/o penal, i d'infraccions del Dret de la Unió Europea, que siguin comunicades pels informants sempre i quan hagin obtingut la informació en un context societari, laboral o professional i que facin referència a conductes de membres del Consell Rector, Direcció-Gerència, persones sòcies o treballadores i proveïdors, independentment del seu càrrec, responsabilitat i tipus de vincle amb FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC).

Aquest Canal Intern es gestionarà d'acord amb els següents **principis**:

- 1.- Anonimat.** S'assegurarà als informants i denunciants la possibilitat de comunicar les informacions i/o formular denúncies de forma anònima.
- 2.- Confidencialitat.** Les persones responsables de la gestió dels processos de comunicacions i/o denúncies i la seva investigació, han d'observar el més estricte secret sobre la identitat dels informants i persones sobre les quals versa la informació, quan tinguin coneixement d'aquestes identitats.
- 3.- Celeritat.** Han d'evitar-se tot tipus de dilacions injustificades en el desenvolupament del procés d'investigació.
- 4.-** Es preservarà la **presumpció d'innocència** de les persones investigades, així com el dret a la defensa, a la contradicció de fets i arguments, i a ser escoltades.
- 5.- Objectivitat i autonomia,** evitant qualsevol tipus d'ingerència interna o externa i assegurant que no es produeixin conflictes d'interessos.
- 6.- Veracitat.** Les comunicacions i/o denúncies presentades de mala fe,

coneixent la seva falsedat, seran objecte d'accions disciplinàries o civils, d'acord amb el Codi Ètic i el Codi de Conducta.

## 2. Àmbit d'aplicació i disposicions generals

Aquesta Política és d'aplicació a FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC) i aquelles societats on la Federació disposi, de manera directa o indirecta, de la majoria de les participacions, accions, o drets de vot, o que disposi a l'òrgan d'administració la facultat de designar la majoria dels seus membres, de manera que controli la societat de manera efectiva.

Correspon al **Consell Rector** de FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC) aprovar aquesta política, fixant els elements necessaris per a una gestió adequada i eficient de les activitats relacionades amb la gestió de les denúncies, i correspon al Consell Rector designar al Responsable del Sistema, així com la seva destitució o cessament.

El **Responsable del Sistema** adoptarà les mesures adequades per tal que els plans de formació i conscienciació assegurin aquest objectiu i que totes les persones relacionades amb la FCAC siguin informades de:

- L'obligació de denunciar.
- L'obligació de comunicar.
- L'existència del Canal Ètic habilitat.
- La garantia de confidencialitat i de no represàlies establertes en aquest sentit.

Les seves funcions principals són:

- Gestió del Canal Ètic.
- Impuls del procediment d'investigació previst.
- Assegurament de la independència i manca de conflicte d'interessos.
- Anàlisi preliminar i proposta de mesures relatives a la mitigació del risc materialitzat o potencial, i mesures de preservació de proves.
- Remissió al Ministeri Fiscal d'aquelles informacions d'accions o omissions que poguessin ser indiciàriament o constitutives de delictes, així com a la Fiscalia Europea, aquells fets que puguin afectar als interessos financers de la UE.

El Responsable haurà de desenvolupar les seves funcions de **manera independent i autònoma** respecte de la resta dels òrgans de l'entitat, haurà de disposar de tots els mitjans personals i materials necessaris per a dur-les a terme i no podrà rebre instruccions respecte el seu exercici.

En el cas que es donés un conflicte d'interès entre el Responsable del sistema i el fons de la comunicació/denúncia, aquesta comunicació/denúncia es farà directament per l'informant, o es derivarà per part del Responsable del sistema

a l'organisme competent (AAI o autoritats autonòmiques) d'acord amb la Llei 2/2023. A Catalunya, l'organisme competent és l'Oficina Antifrau (<https://www.antifrau.cat/>).

El Consell Rector rebrà periòdicament un informe de les comunicacions i denúncies rebudes, per tal d'aplicar les mesures disciplinàries i/o correctores adients.

D'acord amb la Llei 2/2023, tant el nomenament com el cessament del responsable del sistema, hauran de ser notificats a l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant (AAI) o autoritat autonòmica que correspongui.

### 3. Protecció de Dades Personals

A la gestió del Canal Intern o Canal Ètic es donarà un adequat compliment als tractaments de dades personals i, en particular, els interessats podran exercir els drets a què fan referència els articles 15 a 22 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.

El tractament de dades personals, en els supòsits de comunicació pel canal ètic, s'entendrà lícit en virtut del que disposen els articles 6.1.c) del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril del 2016, art. 8 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, i art. 11 de la Llei orgànica 7/2021, de 26 de maig.

Als informants i aquells que duguin a terme una revelació pública se'ls informarà, a més, de manera expressa, que la seva identitat serà en tot cas reservada, que no es comunicarà a les persones a què es refereixen els fets relatats ni a tercers.

La persona a què es refereixin els fets relatats no serà en cap cas informada de la identitat de l'informant o de qui hagi dut a terme la revelació pública.

En cas que la persona a què es refereixin els fets relatats en la comunicació o a la qual es refereixi la revelació pública exerceixi el dret d'oposició, es presumeix que, llevat de prova en contrari, hi ha motius legítims imperiosos que legitimen el tractament de les seves dades personals.

No es recopilaran dades personals la pertinença de les quals no resulti necessària per tractar una informació específica o, si es recopilen per accident, s'eliminaran sense dilació indeguda. En especial, no es tractaran dades que no facin referència al fet en concret.

Les dades d'aquelles denúncies que no siguin admeses o no tinguin recorregut s'eliminaran transcorreguts els 30 dies de la seva recepció, a no se que es vulguin conservar a efectes estadístics, per la qual cosa, s'anonimitzaran.

## 4. Operativitat del Canal Ètic

### 4.1. Accés i Funcionament del Canal

El canal intern de la FCAC és el Canal Ètic que serà accessible mitjançant el següent enllaç:

- Pàgina web <https://www.cooperativesagraries.cat/> on es podrà fer la comunicació i/o denúncia de manera anònima o confidencial, per escrit o verbal. A aquesta pàgina estarà disponible l'**enllaç a la plataforma informàtica** de gestió i tramitació d'expedients del Canal Ètic.

També es poden comunicar infraccions a l'ordenament jurídic mitjançant altres mitjans,

- Correu postal: Casa de l'Agricultura, c/Ulldecona, 21-33, 3a pl., 08038 Barcelona.
- Email: [canal.etic@fcac.coop](mailto:canal.etic@fcac.coop)
- Presencialment amb el Responsable del Sistema Intern d'Informació o, si escau, en qui aquest en delegui la gestió. Es recomana que aquestes comunicacions o denúncies es facin a través del programa destinat a aquest efecte i s'hi reflecteixi la petició de la reunió presencial. En aquest cas, les comunicacions, denúncies i/o consultes remeses verbalment s'han de documentar, amb el consentiment previ de l'Informant, (i) mitjançant enregistrament de la conversa en un format segur, durador i accessible; o bé (ii) mitjançant una transcripció completa i exacta de la conversa. Sense perjudici dels drets que corresponen d'acord amb la normativa sobre protecció de dades, s'oferirà a l'Informant l'oportunitat de comprovar, rectificar i acceptar mitjançant la signatura la transcripció de la conversa.

A més, s'informarà de l'existència de canals externs de comunicació en els termes previstos per la Llei 2/2023.

### 4.2. Registre i classificació de les denúncies

La competència per a rebre i avaluar les comunicacions i/o denúncies pel Canal Ètic correspon al Responsable del Canal Ètic, així com la instrucció i tramitació dels procediments per les comunicacions que es rebin i que es siguin objecte de tramitació.

Una vegada rebuda la comunicació, se li assignarà un **codi d'identificació** i

s'incorporarà a una base de dades en la que es registrarà la seva qualificació, d'acord amb la comunicació i/o denúncia, i el seu estat de tramitació. La base de dades s'actualitzarà durant les diferents fases del procediment.

Al denunciant se li facilitarà un justificant de la seva presentació i registre de la comunicació realitzada mitjançant el Canal, en un termini no superior a **set (7) dies hàbils**, llevat que això pugui posar en perill la confidencialitat de la comunicació.

El Responsable del Canal Ètic valorarà i determinarà la prioritat de la comunicació i/o denúncia a fi de començar la revisió de la mateixa i l'assignació de recursos.

Las comunicacions rebudes pel Canal Intern o Canal Ètic es classificaran d'acord amb la seva naturalesa i categoria (a mode d'exemple, Annex I, categories que no son limitatives) Aquesta classificació pot variar en funció de l'evolució en la tramitació de la comunicació i/o denúncia.

Las comunicacions i/o denúncies que es rebin i que estiguin relacionades amb situacions de discriminació, assetjament moral (*mobbing*) o sexual, situacions de discriminació per raó de gènere, es tramitaran, en el seu cas, amb els procediments específics establerts a FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC).

#### 4.3. Anàlisi preliminar dels fets comunicats/denunciats

Rebuda una comunicació, el Responsable del Canal Ètic determinarà **si procedeix o no donar tràmit**, considerant si reuneix els requisits mínims (relació dels fets, possibles testimonis i proves, si escau).

En el supòsit en que la comunicació sigui manifestament infundada o que, essent anònima, no aporti informació suficient per a la comprovació dels fets denunciats, no serà admesa a tràmit, i es procedirà al seu arxiu.

#### 4.4. Comprovació dels fets denunciats

D'acord amb l'anàlisi preliminar realitzat pel Responsable del Canal Ètic, es procedirà a la comprovació dels fets comunicats/denunciats. Per a portar a terme la investigació, es podrà requerir, en el seu cas, la col·laboració d'altres àrees de l'organització, o de tercers si fos necessari.

Durant tot el procés d'investigació es garanteix la presumpció d'innocència de totes les persones afectades. A més, la persona afectada per la comunicació té dret a que se li informin de les accions u omissions que se li atribueixen, a ser escoltada en qualsevol moment, a la presumpció d'innocència i a l'honor. En particular, la persona afectada per la comunicació té els següents drets d'acord amb la Llei 2/2023.

- El dret a ser informat de les accions o omissions que se li atribueixen [art. 9.2.f)].
- El dret a la presumpció d'innocència [arts. 9.2.h) i 39].
- El dret a l'honor [art. 9.2.h)].
- El dret a ser escoltat en qualsevol moment [art. 9.2.f)].
- El dret de defensa (art. 39).
- El dret d'accés a l'expedient en els termes regulats a la Llei 2/2023 (art. 39).
- El dret a la protecció de la seva identitat (art. 39).

#### 4.5. Resolució de la denúncia

Conclou la investigació sobre els fets comunicats/denunciats, el Responsable del sistema emetrà les seves conclusions en un informe i el traslladarà al Consell Rector.

El Consell Rector ha d'emetre un acord en relació a aquest informe en un termini màxim de **tres mesos** a comptar de la **recepció de la comunicació**, sens perjudici d'altres terminis aplicables d'acord amb la Llei 2/2023.

##### **a. Si es considera no acreditada l'existència d'infracció: arxiu de l'expedient.**

Si es determina que **no ha quedat acreditada** la comissió de cap irregularitat, acte contrari a la legalitat o a les normes internes, s'acordarà la conclusió de l'expedient sense necessitat d'adoptar mesures, i es procedirà a l'arxiu de l'expedient, documentant aquesta decisió.

##### **b. Si es considera acreditada l'existència d'infracció:**

Si es determina que **ha quedat acreditada** la comissió d'alguna irregularitat, acte contrari a la legalitat o a les normes internes, el Responsable del Canal Ètic comunicarà les seves conclusions a la persona investigada i l'informarà del seu dret de presentar al·legacions en un termini màxim de 10 dies. Una vegada analitzades les seves al·legacions s'emetrà proposta de resolució final i informe al Consell Rector qui acordarà les mesures apropiades. També es donarà trasllat al Ministeri Fiscal, si escau.

## 5. Conservació de la informació

La informació s'allotjarà i es conservarà d'acord amb la *Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció*, i d'acord amb el *Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades*, i de la *Llei Orgànica*



*3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.*

En cap cas no es poden conservar les dades per un període superior a deu anys, però es considerarà, en qualsevol cas, els possibles requeriments de les Administracions Públiques, Jutjats i Tribunals.

Sens perjudici de l'anterior, d'acord amb l'article 26 de la Llei 2/2023, l'entitat ha de disposar d'un **llibre registre d'informacions** en el que s'incorporaran les informacions o denúncies rebudes i les investigacions internes que s'hagin produït. La inscripció ha de garantir la confidencialitat. L'accés serà restringit i únicament es permetrà l'accés total o parcial a petició raonada de l'autoritat judicial competent d'acord amb la llei. A més d'haver una tendència a registrar la menor quantitat de dades possible, en l'aplicació de les previsions de la protecció de dades personals, les dades innecessàries seran immediatament eliminades i, les necessàries, es conservaran el temps necessari per complir amb la llei i mai per un període superior a 10 anys.

## 6. Protecció a l'informant

El Canal Ètic es regeix pels principis de confidencialitat, respecte i veracitat.

Tota persona que comuniqui o denunciï de bona fe gaudirà de la deguda protecció conforme al que estableix la normativa aplicable.

Especialment, tota persona treballadora de FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC) que utilitzi de bona fe el Canal Ètic per denunciar eventuais irregularitats, ja sigui de forma anònima o de manera confidencial, tindrà dret a ser protegida tal com s'estableix a la Llei 2/2023.

El Canal Ètic s'ha dissenyat per a que el denunciant que vulgui mantenir-se en l'anonimat ho pugui fer amb les garanties suficients.

Qualsevol acció contra la persona informant que es pugui entendre com una amenaça, discriminació o represàlia per efectuar una denúncia, tindrà consideració d'infracció a la Llei 2/2023 i es tramitarà d'acord amb la legislació que resulti d'aplicació.

També es vetllarà per la confidencialitat de l'informant en el supòsit que no hagi utilitzat el canal intern previst i/o hagi informat a persones diferents de responsable del sistema.

De manera més concreta, alguns dels principals drets de l'informant previstos, a la Llei 2/2023 són els següents:

- El dret a no formular denúncia a través del sistema intern i optar



FEDERACIÓ DE  
COOPERATIVES  
**AGRÀRIES**  
DE CATALUNYA

directament pel canal extern d'informació (art. 16).

- El dret a denunciar identificant-se o anònimament, per escrit o verbalment (art. 7).
- El dret a obtenir justificant de recepció de la comunicació [art. 9.2.c)].
- El dret a la confidencialitat en cas de fer servir una altra via de comunicació diferent al sistema intern [art. 9.2.g)].
- El dret a rebre comunicació de la tramesa de la denúncia a l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant (art. 23) i de la revelació de les seves dades confidencials (art. 33.3).
- El dret que la seva identitat no sigui revelada a terceres persones i al fet que no es puguin obtenir dades que permetin la seva identificació (art. 33.1 i .2).

Aquests drets hauran de ser garantits a nivell intern, per part del personal encarregat del sistema.

## 7. Publicitat

Sense perjudici de l'obligació que tenen els empleats de conèixer i actuar de conformitat amb el que disposa la Normativa Interna en l'exercici de les seves funcions, es promourà i vetllarà per la difusió deguda d'aquesta Política i de l'existència del Canal Ètic, tant de manera interna com externa.

## 8. Entrada en vigor

Aquesta Política entrarà en vigor a partir de la seva aprovació pel Consell Rector de FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC), derogant i substituint l'anteriorment vigent, en el seu cas.

Document: POLÍTICA DE GESTIÓ DEL CANAL ÈTIC

Emissor: Consell Rector

Destinataris: Tota persona relacionada amb FEDERACIÓ DE COOPERATIVES AGRÀRIES DE CATALUNYA (FCAC)

Aprovat en data: 23 de novembre de 2023

Versió 1

Última versió: no aplica



## 9. ANNEX I: Categories de comportaments

Llistat a mode de exemple, no limitatiu.

<b>Conflicte laboral</b>	<b>Moobing</b>	L'assetjament moral a la feina, també conegut com «mobbing», és tota conducta, pràctica o comportament que, de forma sistemàtica i recurrent en el temps, suposi al si de la relació laboral un menyspreu o atemptat contra la dignitat de la persona treballadora intentant sotmetre-la emocionalment i psicològicament i perseguint anul·lar la seva capacitat, promoció professional o permanència en el lloc de treball, creant un ambient hostil i afectant negativament l'entorn laboral.
	<b>Assetjament Sexual</b>	Qualsevol conducta de naturalesa sexual no desitjada i que pugui ser percebuda o ocasioni ofensa o humiliació a una persona. Quan aquesta conducta interfereix amb la feina, o crea un ambient de treball intimidant, hostil o ofensiu. Si bé generalment implica un patró de comportament, també pot prendre la forma d'un sol incident.
	<b>Discriminació</b>	Qualsevol tracte injust o diferenciació arbitrària basada en la raça de la persona, sexe, religió, nacionalitat, origen ètnic, orientació sexual, discapacitat, edat, idioma, origen social o qualsevol altra condició social. La discriminació pot ser un fet aïllat que afecta una persona o un grup de persones en una situació similar
	<b>Conducta inadequada y altres conflictes en l'entorno laboral</b>	Conductes puntuals o recurrents d'abús de poder tant de direcció dels comandaments o responsables de l'empresa cap als seus subordinats, com a maltractament cap a un empleat que es produeix entre persones que no mantenen entre si una relació de comandament o jerarquia, o que si la tinguessin, aquesta no seria rellevant.
<b>Condicions Laborals</b>	<b>Condicions Laborals</b>	Errors en el procés de retribució a empleats (pagament de salaris, hores extra, bonus, etc) que estiguin associats a temes de frau. Així mateix també s'inclouen aquelles situacions que suposin un risc laboral per a la persona treballadora (Insalubritat, perill d'incendi...)
<b>Privadesa/seguretat de la informació</b>	<b>Privadesa/seguretat de la informació</b>	Ús de la informació de l'organització de clients, empleats, socis o proveïdors en benefici propi o de tercers. Incompliment de processos que gestionen la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat dels actius d'informació.
<b>Actes contraris a la integritat de l'empresa</b>	<b>Conflicte d'interessos</b>	Situacions en què un benefici o interès personal o privat influeix en les decisions professionals adoptades per una persona treballadora i aquest interès o benefici personal pot entrar en col·lisió amb els interessos de l'organització. El conflicte d'interès pot ser per parentiu, per participació en societats o per qualsevol altra causa que la persona treballadora consideri que limita o condiciona la seva capacitat de decisió objectiva davant tercers. A aquests efectes s'entén per parentiu: el cònjuge o persona amb una relació d'afectivitat anàloga, els ascendents, descendents, germans de l'empleat o el seu cònjuge, així com els seus cònjuges. Així mateix, es considera que pogués condicionar la capacitat de decisió de la persona treballadora, quan aquesta, algun dels seus parents o persones concertades tinguin o puguin ostentar, directament o indirectament el control o exerceixin una influència significativa o un càrrec d'administració o direcció en societats o entitats involucrades en un conflicte d'interès potencial.



	<b>Corrupció de Funcionaris Públics</b>	Serien aquelles conductes realitzades per persones treballadores, o a través de tercers, en contra de la integritat de l'organització, que consisteixin en prometre, oferir, pagar, donar o autoritzar el lliurament de regals, invitacions o altres tipus d'incentius a un funcionari o empleat públic amb l'objectiu d'influir o obtenir un benefici per a l'empresa.
	<b>Actes contraris a la integritat en l'àmbit privat</b>	Serien aquelles conductes realitzades per persones treballadores, o a través de tercers, en contra de la integritat de l'organització, que consisteixin en: (a) prometre, oferir, pagar, donar o autoritzar el lliurament de regals, invitacions o altres tipus d'incentius a qualsevol persona, física o jurídica, en l'àmbit privat, amb què no hi hagi vincle personal o econòmic, amb l'objectiu de condicionar la conducta del qui rep l'incentiu; (b) rebre o acceptar regals, invitacions o altres tipus d'incentius de qualsevol persona, física o jurídica, en l'àmbit privat, amb la qual no hi hagi vincle personal o econòmic, amb l'objectiu d'obtenir un avantatge o una recompensa.
<b>Fraupatrimonial</b>	<b>Frau Extern</b>	Acció intencionada o deliberada, de tercers persones, contra l'organització per tal de desposseir-la de propietat o diners mitjançant l'engany, un ardit o un altre mitjà deslleial.
	<b>Frau Intern</b>	Acció intencionada o deliberada, de persones treballadores o persones pròpies de l'entitat, contra l'organització per tal de desposseir-la de propietat o diners mitjançant l'engany, un ardit o un altre mitjà deslleial.
<b>Tracte de favor</b>	<b>Tracte de favor</b>	Acte pel qual es concedeixen privilegis, concessions o beneficis a un tercer o a una persona de l'organització amb qui no existeix o es desconeix vincle personal o econòmic, atorgant a l'altra part un avantatge sobre els altres de manera que no es concorre en igualtat de condicions. S'inclouran en aquesta categoria les situacions de tracte de favor no contràries a la integritat de l'empresa i que no estiguin vinculades a un conflicte d'interès.
<b>Report financer</b>	<b>Control Intern sobre el Report Financer</b>	Irregularitats comptables, relatives al control intern sobre la informació financera o sobre qüestions d'auditoria
<b>Incompliment legal/normatiu/ contractual</b>	<b>Incompliment de la Llei</b>	Qualsevol altres Incompliment de les lleis, legislacions i obligacions regulatòries, tant nacionals com internacionals no incloses a les categories anteriors.
	<b>Incompliment Normatiu</b>	Qualsevol altres incompliments, de manera intencionada o no intencionada, de la normativa interna local o corporativa, no reflectits als apartats anteriors.
	<b>Incompliment de compromisos amb Clients</b>	Incompliments dels compromisos contrets amb els clients en relació amb serveis contractats, facturació, qualitat de productes i serveis, etc. o males pràctiques contràries als interessos del client.
<b>Altres</b>	<b>Altres</b>	Qualsevol altres denúncies que no puguin ser assignades a cap de les naturaleses anteriorment indicades.