

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL DE GRUPO

Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias



PRESENTACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo Kutxabank, 23 de mayo de 2023
Consejo de Administración Kutxabank, 25 de mayo de 2023

1. Medios de comunicación

A fin de garantizar la puesta a disposición de un medio para la comunicación de posibles incumplimientos cometidos en el desempeño de su actividad, la Entidad tiene implementado un canal ético de denuncias.

1.1 Canal ético de denuncias de la Entidad

La comunicación de posibles incumplimientos habilitada a través del canal ético denuncias de la Entidad permite que la misma se realice por alguno de los siguientes medios:

- Correo electrónico a la siguiente dirección: canaleticoexterno@grupokutxabank.com
- Correo postal, dirigida a la unidad de Conducta Corporativa de Cumplimiento Normativo, Gran Vía 30, edf. Baskonia 4ª planta (Bilbao).

A solicitud del denunciante, se podrá presentar la información objeto de denuncia mediante una reunión presencial dentro de los 7 días siguientes a la solicitud presentada por escrito. Esta reunión presencial será grabada o documentada mediante transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable. En los casos en los que sea documentada mediante transcripción, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de los hechos manifestados.

Para aquellos casos en los que la persona que realice la comunicación quiera acogerse al derecho a preservar el anonimato, puede enviarla mediante correo postal, a la misma dirección, sin identificación del origen del envío.

1.2 Canales de comunicación externos de las autoridades competentes

Los supervisores de cada ámbito normativo tienen a disposición de quienes quieran comunicar posibles incumplimientos un canal de denuncias en sus respectivas páginas web.

A diferencia de la opción elegida por la Entidad de establecer canales que permiten únicamente la comunicación escrita, estos canales garantizan la posibilidad de interponer la denuncia por escrito o verbalmente.

Exponemos a continuación las principales autoridades competentes que disponen de canales de comunicación externos:

- Autoridad Independiente de Protección del Informante¹.

¹ Organismo actualmente no existente. Según la disposición final undécima de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. su creación deberá llevarse a cabo en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta ley, es decir, el 13 de marzo de 2024, el Consejo de Ministros aprobará mediante real decreto, a propuesta conjunta de los Ministerios de Justicia y de Hacienda y Función Pública, el Estatuto de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., en el que se establecerán las disposiciones oportunas sobre organización,

- Banco de España, a través del siguiente enlace, https://www.bde.es/wbe/es/sobre-banco/transparencia/informacion-institucional-planificacion/registro-actividades-tratamiento/canal_de_denuncias.html
- Comisión Nacional del Mercado de Valores, a través del siguiente enlace, <https://www.cnmv.es/portal/whistleblowing/presentacion.aspx>
- Agencia Española de Protección de Datos, a través del siguiente enlace, <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/tramitesCiudadano.jsf>

2. Cumplimentación del formulario

Todas las personas que quieran comunicar información a través del canal ético de denuncias tienen a su disposición un **formulario** que deben cumplimentar. En el mismo se referencian los medios a través de los cuales pueden dirigir las comunicaciones a la Entidad y se facilita, además, la información relativa a los datos personales.

En el caso de querer identificarse, deben rellenar los datos relativos a la identificación de la persona que realice la comunicación y el medio de contacto para poder recabar mayor información del denunciante, en los casos en que fuera necesario. En el caso de querer presentar una comunicación de forma anónima, no se cumplimentará este apartado del formulario.

Se indicará el área detectada en la que se produce el incumplimiento y los nombres de las empleadas y/o empleados que realizan el incumplimiento, en caso de conocerlos.

Finalmente se describirá el incumplimiento detectado y en su caso, se aportarán los documentos que se consideren necesarios.

Para todas las comunicaciones recibidas se garantizará la confidencialidad de la información facilitada.

3. Recepción de las denuncias

El Responsable del Sistema interno de información será la persona encargada de recibir y tramitar denuncias sobre los hechos o conductas que supongan incumplimientos de la normativa.

En caso de que el denunciante se haya identificado, se le enviará un acuse de recibo de la denuncia en el plazo máximo de 7 días naturales siguientes a su recepción, salvo que se pudiera poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

estructura, funcionamiento, así como todos los aspectos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas mediante esta ley.

4. Análisis preliminar

Todas las comunicaciones recibidas serán registradas e inicialmente analizadas por el Responsable del Sistema interno de información con el fin de identificar si las mismas deben ser tramitadas para su envío a las áreas correspondientes para su investigación, o si por el contrario, deben ser rechazadas.

Las comunicaciones recibidas serán rechazadas en las siguientes circunstancias:

- Si la información recibida no supone un hecho que presente indicios de ser presuntamente un incumplimiento englobado dentro del ámbito de aplicación del Sistema interno de información.
- Si la información recibida no es suficiente para iniciar una investigación y la persona denunciante no se ha identificado o no ha suministrado un medio de contacto para poder recabar mayor información.

Cuando una comunicación sea rechazada, se documentarán y registrarán los motivos que hayan llevado a ello. Asimismo, se comunicará al informante la inadmisión, salvo que la comunicación fuera anónima o éste hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

5. Fase de investigación

En el caso de denuncias comunicadas, se inicia la fase de investigación en la que se realizarán las pruebas y revisiones que se pueda llevar a cabo con la información recibida, y que sean necesarias.

Esta fase de investigación tendrá un plazo inferior a 3 meses, desde la recepción de la comunicación. En aquellos casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, se prorrogará por un máximo de otros 3 meses. La ampliación del plazo será comunicada a las partes interesadas a la mayor brevedad posible desde la aprobación formal de dicha ampliación del plazo.

6. Resolución y comunicación

Ante los hechos que hayan sido probados, se determinará la resolución de la denuncia comunicada.

En el caso de que la persona que haya comunicado un posible incumplimiento se haya identificado, se le notificará en plazo el máximo de 3 meses, a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió acuse de recibo al informante, a partir del vencimiento del plazo de 7 días después de haberse efectuado la comunicación si la comunicación ha sido archivada, rechazada o tramitada para su investigación.

En aquellos casos en los que, por especial complejidad hayan requerido una ampliación de plazo para su investigación, el plazo para comunicar la resolución se prorrogará por un máximo de otros 3 meses.

7. Registro de las denuncias presentadas

El Responsable del Sistema interno de información llevará un registro anonimizado de cuantas comunicaciones de hechos denunciados lleguen al canal ético de denuncias, garantizando el principio de confidencialidad, a los efectos necesario para el control en material de prevención del riesgo penal.