

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias

Kutxabank Vida y Pensiones
Kutxabank Aseguradora
Kutxabank Pensiones



Diciembre 2024

Control de Cambios

Histórico de Versiones		
Versión	Fecha	Resumen de los cambios producidos
1.0	14/12/2021 - Kutxabank Pensiones. 15/12/2021 - Kutxabank Aseguradora y Kutxabank Vida y Pensiones.	Primera versión.
2.0	13/12/2022 - Kutxabank Pensiones. 14/12/2022 - Kutxabank Aseguradora y Kutxabank Vida y Pensiones.	Segunda versión.
3.0	10/10/2023 - Kutxabank Pensiones. 24/10/2023 - Kutxabank Aseguradora y Kutxabank Vida y Pensiones.	Adaptación a 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.
4.0	10/12/2024 - Kutxabank Pensiones. 11/12/2024 - Kutxabank Aseguradora y Kutxabank Vida y Pensiones	Revisión anual

Este documento no debe ser distribuido fuera de KUTXABANK SEGUROS en ningún formato sin la autorización previa por escrito de la Alta Dirección.

1. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias es de aplicación a las siguientes sociedades:

- **Kutxabank Vida y Pensiones, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U. (en adelante Kutxabank Vida y Pensiones).**
- **Kutxabank Aseguradora, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U. (en adelante Kutxabank Aseguradora).**
- **Kutxabank Pensiones, S.A.U., Entidad Gestora de Fondos de Pensiones (en adelante Kutxabank Pensiones).**

En adelante, las referencias a “la **Entidad**” se entenderán realizadas a cada una de ellas.

Con el fin de promover la aplicación de los valores recogidos en el Código de Conducta de la Entidad, la contribución en la prevención efectiva de ilícitos en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos, es vital la comunicación abierta de situaciones e inquietudes sobre posibles incumplimientos detectados sin temor a consecuencias negativas.

La Entidad contribuye a que cualquier parte interesada pueda comunicar posibles incumplimientos o hechos que puedan ser presuntamente delictivos, para lo cual tiene habilitado un canal ético de denuncias.

En el presente documento se establece el procedimiento por el que se regirán el canal ético de denuncias de la Entidad.

2. DEFINICIONES GENERALES

A efectos aclaratorios, se efectúan las siguientes definiciones que permitirán conocer el alcance del presente Procedimiento:

- **Sistema de interno de información:** es el modelo interno existente en la Entidad para regular tanto el canal de comunicación de hechos presuntamente irregulares, como el Responsable del Sistema y el procedimiento de su gestión.
- **Canal:** es el medio o cauce establecido en la Entidad para la recepción de la información.
- **Responsable del Sistema de información:** es la persona designada por el consejo de administración de la Entidad, responsable del correcto funcionamiento del Sistema interno de información recogido en el presente documento.
- **Comunicación:** notificación o denuncia de aquellos hechos o circunstancias que puedan constituir posibles incumplimientos.
- **Denunciante/Informante:** persona física o jurídica que comunica o revela públicamente información sobre infracciones obtenida en el contexto de sus actividades laborales.

- **Posibles incumplimientos:** hechos que constituyen circunstancias, acciones u omisiones de los que se pueda determinar la posible comisión de una infracción penal o de otro incumplimiento dentro del ámbito de protección del canal ético de denuncias.
- **Hechos denunciables:** posibles incumplimientos.
- **Partes interesadas:** los grupos de interés tanto internos como externos con los que se relaciona la Entidad, tales como los accionistas, el equipo humano, los sindicatos, los clientes, los proveedores, autoridades reguladoras/supervisores, las Administraciones Públicas y la Sociedad.
- **Revelación pública:** puesta a disposición del público de información sobre infracciones o posibles incumplimientos e irregularidades.
- **Represalia:** toda acción u omisión, directa o indirecta, que tenga lugar en un contexto laboral, que esté motivada por una denuncia interna o externa o por una revelación pública y que cause o pueda causar perjuicios injustificados al denunciante, según lo establecido en el artículo 36.3 de la Ley 2/2023.
- **Seguimiento:** toda acción emprendida por los destinatarios de la denuncia en la Entidad a fin de valorar la exactitud de las alegaciones hechas en la comunicación y, en su caso, de resolver la infracción denunciada incluso a través de medidas como investigaciones internas, acciones judiciales, acciones de recuperación de fondos o el archivo de procedimiento.
- **Comisión de Investigación y Evaluación:** órgano encomendado para realizar la investigación de las denuncias en materia de acoso.
- **Equipo Investigador:** órgano encomendado para realizar la investigación de las denuncias en alguna de las otras materias objeto de comunicación.

3. CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS DE LA ENTIDAD

A fin de garantizar la puesta a disposición de un medio para la comunicación de posibles incumplimientos cometidos en el desempeño de su actividad, tanto por parte del personal interno como de las partes interesadas o grupos de interés con los que se relaciona, la Entidad tiene implementado un canal ético de denuncias cuya información es accesible a través de:

- 1) Directorio específico en su red local, al que tienen acceso todo el personal empleado, donde está toda la documentación disponible sobre el uso del canal interno de información.
- 2) Página web de Kutxabank para uso de cualquier tercero que quiera notificar o comunicar un posible incumplimiento.

El procedimiento de gestión del canal ético se describe a continuación:

3.1 Procedimiento para comunicar un incumplimiento a través del Canal

3.1.1 Medios de comunicación de posibles incumplimientos

3.1.1.1 Canal ético de denuncias de la Entidad

La comunicación de posibles incumplimientos puede realizarse por los siguientes medios:

A. Comunicaciones realizadas por personal interno

- Correo electrónico a la siguiente dirección: canaletico@kutxabankseguros.es
- Valija interna, dirigida al responsable de la Función de Cumplimiento Normativo de Kutxabank Seguros, Plaza Euskadi, 5 – Planta 28 – 48009 Bilbao (Bizkaia).
- Correo postal, dirigida al responsable de la Función de Cumplimiento Normativo de Kutxabank Seguros, Plaza Euskadi, 5 – Planta 28 – 48009 Bilbao (Bizkaia).

B. Comunicaciones realizadas por las partes interesadas

- Correo electrónico a la siguiente dirección: canaletico@kutxabankseguros.es
- Correo postal, dirigida al responsable de la Función de Cumplimiento Normativo de Kutxabank Seguros, Plaza Euskadi, 5 – Planta 28 – 48009 Bilbao (Bizkaia).

A solicitud del denunciante, se podrá presentar la información objeto de denuncia mediante una reunión presencial conforme a lo dispuesto en este procedimiento.

Para aquellos casos en los que la persona que realice la comunicación haya querido preservar su anonimato, puede enviarla mediante valija interna o correo postal, a la misma dirección, sin identificación del origen del envío, en el caso de correo electrónico mediante una cuenta que no permita identificarle.

3.1.1.2 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.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, a través del siguiente procedimiento, <https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?p=54>
- Agencia Española de Protección de Datos, a través del siguiente enlace, <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/tramitesCiudadano.jsf>

3.1.2 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.

Las personas que comuniquen incumplimientos pueden optar por identificarse al realizarlas o pueden acogerse al derecho a preservar el anonimato, tal como establecen las distintas normativas.

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.

A continuación, 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.

El formulario se encuentran publicado en un directorio de red con acceso para todo el personal interno, y en la página web de Kutxabank, respectivamente, junto con la información

¹ Organismo actualmente no existente.

Se ha aprobado el Real Decreto 1101/2024, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.

El Estatuto de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, cuya creación se prevé en la Ley 2/2023, establece como prioridades garantizar la protección de la persona informante y servir de pilar institucional en la prevención y la lucha contra el fraude y la corrupción.

Además, reconoce la autonomía funcional de la Autoridad debiendo actuar siempre con plena independencia del Gobierno, de las Administraciones Públicas y de cualquier otra organización pública o privada.

La Autoridad recibirá las denuncias por medio de un canal seguro, se realizará la correspondiente comprobación y, si procede, se remitirá a la Fiscalía. En todo momento, se mantendrá el anonimato del denunciante. Asimismo, se adoptarán medidas de protección frente a represalias como, por ejemplo, la nulidad de los actos que supongan dicha represalia.

necesaria para conocer el Sistema interno de información y el procedimiento interno del funcionamiento del canal ético de denuncias.

3.2 Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas

3.2.1 Recepción de denuncias

Toda la información se recibirá por escrito, a través del correspondiente formulario mediante correo postal, valija interna o el correo electrónico habilitado, según las especificidades mencionadas en el apartado “3.1.1 Medios de comunicación de posibles incumplimientos”.

A solicitud del informante, también podrán presentarse los hechos mediante reunión presencial dentro de los 7 días naturales siguientes a la solicitud presentada por escrito. Para ello, tendrá que solicitarlo por el mismo medio a través del cual haya realizado la comunicación de los posibles incumplimientos.

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.

Recibida la información, el responsable del Sistema interno de información o en su defecto, el personal que éste designe, será el encargado de registrar y tramitar las denuncias de los incumplimientos.

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.

En los casos en los que cualquier persona de la Entidad que no forme parte del equipo que gestiona el canal, bien por haberle sido dirigido personalmente o bien por haber sido remitido al área o departamento en el que trabaja, reciba una comunicación susceptible de ser gestionada al amparo del canal ético de denuncias, deberá ponerlo en conocimiento del responsable del Sistema interno de información mediante su envío al canal por cualquiera de los medios establecidos para ello.

3.2.2 Análisis preliminar

Todas las comunicaciones recibidas serán inicialmente analizadas por el personal designado por el responsable del Sistema interno de información con el fin de identificar si las mismas deben ser tramitadas y remitidas 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 se engloba dentro del ámbito de aplicación del canal ético de denuncias.
- Si los hechos carecen de toda verosimilitud.
- Si los hechos relatados no son constitutivos de una infracción de la normativa o procedimientos internos.
- 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.

3.2.3 Fase de investigación

Junto con la información objeto de la denuncia se recabará una declaración de confidencialidad, imparcialidad y comportamiento diligente de aquellas otras personas que vayan a participar en el seguimiento de los hechos comunicados.

Durante la fase de investigación, todas las actuaciones del personal que investigue los hechos irán encaminadas a comprobar la verosimilitud de los hechos relatados.

Por otro lado, al inicio de la investigación se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de la misma y de los hechos relatados y se le informará del derecho a la presunción de inocencia y al honor, así como el derecho que tiene a presentar alegaciones, a defenderse y a acceder al expediente.

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 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.

A. Denuncias en materia de acoso

Las comunicaciones relativas a la prevención, tratamiento y eliminación de cualquier forma de acoso serán enviadas a la Dirección de Formación y Medios quien, siguiendo lo establecido en el protocolo de actuación para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual, del acoso por razón de sexo, del acoso laboral y frente a todas las formas de acoso en la Entidad, dará traslado a la Comisión de Investigación y Evaluación. Esta Comisión llevará a cabo la investigación de las denuncias, de acuerdo con lo establecido en el dicho protocolo.

Las conclusiones obtenidas, tras la investigación realizada, se recogerán en un informe ad hoc sobre el supuesto de acoso investigado.

B. Denuncias en alguna de las otras materias objeto de comunicación

En el resto de las comunicaciones sobre incumplimientos serán analizadas por el Equipo Investigador, que estará compuesto por las siguientes personas: responsable de Sistema Interno de Información, miembros del Comité de Dirección y, si procede, por el responsable de Protección de Datos y el responsable de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. El Equipo Investigador realizará las pruebas y revisiones que puedan llevar a cabo con la información recibida y que sean necesarias para comprobar si se han cumplido las normas y procedimientos internos o si, por el contrario, los mismos se han vulnerado, cuyas conclusiones se incorporarán en un informe elaborado al efecto.

El área de Formación y Medios, durante el transcurso de la investigación, valorará si deben implementarse medidas cautelares con respecto a las personas afectadas.

En caso de que alguna de las personas del Equipo Investigador estuviera involucrada en la denuncia presentada, se llevará a cabo el procedimiento antedicho con las siguientes especialidades:

- Dicha persona no será convocada a las reuniones donde se trate dicha denuncia.
- No se permitirá a ninguno de los intervinientes comentar o suministrar información a dicha persona sobre la investigación, debiendo extremar su obligación de confidencialidad.

C. Comunicación al Ministerio Fiscal de hechos presuntamente delictivos

Durante el transcurso de la investigación, en los casos en los que se sospeche que existen indicios de haberse cometido hechos presuntamente delictivos por empleados, clientes o terceros ajenos, dichos hechos y toda la documentación de que se disponga serán comunicados en el plazo más breve posible a Asesoría Jurídica.

Asesoría Jurídica llevará a cabo un análisis de los hechos comunicados. Si de la valoración realizada por Asesoría Jurídica se desprendiese que los hechos denunciados constituyen indicio suficiente, se remitirá al Ministerio Fiscal, con carácter inmediato, toda la información de la que disponga la Entidad.

Adicionalmente, la Entidad, para en los casos en que proceda, ejercerá las acciones penales o cualesquiera otras acciones civiles o administrativas, sobre la base de criterios de legalidad, razonabilidad, imparcialidad y suficiencia de indicios y su prueba.

3.2.4 Resolución

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

A. Denuncias en materia de acoso

En los casos de las comunicaciones sobre acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso laboral y frente a todas las formas de acoso, la Comisión de Investigación y Evaluación elaborará un informe en el que concluirá si existen o no indicios o evidencias de conductas calificables como acoso en cualquiera de sus formas.

B. Denuncias en alguna de las otras materias objeto de comunicación

Concluidas las actuaciones, el Equipo Investigador emitirá un informe con el resultado de la investigación en el que se incluyen los siguientes aspectos:

- Exposición de los hechos comunicados y la fecha de recepción.
- Las actuaciones realizadas para verificar la verosimilitud de los hechos.
- Las conclusiones extraídas de la investigación.
- En su caso, adopción de medidas.

C. Denuncia de un hecho que presente indicios de ser presuntamente delictivo

El responsable del Sistema Interno de Información remitirá el informe final de la investigación a Asesoría Jurídica, que realizará una valoración jurídica cuando al término de la investigación se concluya que existen indicios de haberse cometido hechos presuntamente delictivos por empleados, clientes o terceros ajenos. Si de la valoración realizada por Asesoría Jurídica se desprendiese que los hechos denunciados constituyen indicio suficiente, se remitirá al Ministerio Fiscal, con carácter inmediato, toda la información de la que disponga la Entidad.

Adicionalmente, la Entidad, para en los casos en que proceda, ejercerá las acciones penales o cualesquiera otras acciones civiles o administrativas, sobre la base de criterios de legalidad, razonabilidad, imparcialidad y suficiencia de indicios y su prueba.

3.2.5 Comunicación de la resolución

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.

3.3 Registro de denuncias presentadas

El responsable del Sistema interno de información, o el personal que ésta designe, llevará un registro anonimizado de cuantas comunicaciones de hechos denunciados lleguen al canal ético de denuncias, garantizando el principio de confidencialidad, a los efectos necesarios para el control en materia de la prevención del riesgo penal.

Este registro se integra en una base de datos cuyo acceso está restringido exclusivamente al personal autorizado, en el que se registran todas las comunicaciones recibidas, asignándoles un código de identificación, cumplimentando los siguientes datos:

- a) Fecha de recepción.
- b) Código de identificación.
- c) Actuaciones llevadas a cabo.
- d) Medidas adoptadas.
- e) Fecha de cierre.

4. GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Elaboración y aprobación

La responsabilidad de la elaboración y adaptación de este procedimiento corresponde a la Función de Cumplimiento Normativo, correspondiendo su aprobación al consejo de administración.

Este documento ha sido aprobado por el consejo de administración de la Entidad.

La Función de Cumplimiento Normativo será la responsable de este documento y propondrá los cambios, tanto en el contenido como en los procedimientos descritos que identifique en su área de responsabilidad.

Anualmente o siempre que se produzca un cambio significativo, se revisará el contenido del documento y su adecuación con las exigencias normativas.

De acuerdo con lo anterior, se entenderá por cambio significativo cualquiera de los siguientes supuestos:

- Cuando tengan lugar cambios legales o normativos que afecten a su contenido.
- Cuando se apruebe la elaboración de nuevos procedimientos o se modifiquen los existentes.
- Cuando los órganos supervisores competentes, los auditores externos o los auditores internos propongan una modificación del documento.

En caso de producirse algún cambio en el documento, la Función de Cumplimiento Normativo lo someterá a la aprobación del consejo de administración.

Adicionalmente a lo anterior, la Función de Cumplimiento Normativo incluirá en los Informes anuales que presente al consejo de administración de la Entidad, información sobre la gestión y funcionamiento del canal ético de denuncias.

4.2 Entrada en vigor

Este documento resultará efectivo y exigible a todas las personas competentes desde su publicación.

4.3 Publicación

Este Procedimiento ha sido publicado en la red local de la Entidad y en la página web de Kutxabank una vez aprobado por el consejo de administración, dándose por informados todas las personas competentes a efectos de su conocimiento y cumplimiento.