

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL DE GRUPO

Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias externo

cajasur 

Diciembre 2021

ÍNDICE

1	Introducción.....	3
2	Definiciones.....	4
3	Hechos y conductas denunciables.....	5
4	Protección de los denunciantes.....	7
4.1	Personas beneficiarias de protección.....	7
4.2	Canales de denuncia.....	7
4.2.1	Canal de denuncias externo.....	7
4.2.2	Canales de denuncia de las autoridades competentes.....	7
4.3	Condiciones para ser beneficiario de la protección.....	7
5	Canal ético de denuncias externo.....	9
5.1	Principios y garantías de protección.....	9
5.1.1	Anonimato.....	9
5.1.2	Confidencialidad.....	9
5.1.3	Prohibición de represalias.....	9
5.2	Procedimiento de comunicación a través del Canal externo.....	9
5.2.1	Medios de comunicación de posibles incumplimientos.....	10
5.2.2	Cumplimentación del formulario.....	10
5.3	Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas.....	10
5.3.1	Recepción de las denuncias.....	10
5.3.2	Análisis preliminar.....	11
5.3.3	Fase de investigación.....	11
5.3.4	Resolución y comunicación.....	11
5.4	Registro de las denuncias presentadas.....	11
6	Responsabilidades derivadas del Procedimiento.....	12
6.1	Consejo de Administración.....	12
6.3	Función de Cumplimiento.....	12
6.4	Auditoría Interna.....	13
6.5	Recursos Humanos.....	13
6.6	Comité de Disciplina.....	13
6.7	Asesoría Jurídica.....	13
7	Gestión del Procedimiento.....	14
7.1	Elaboración y aprobación.....	14
7.2	Entrada en vigor.....	14
7.3	Publicación.....	14

1 Introducción

Con el fin de promover la aplicación de los valores recogidos en el Código de Conducta de Cajasur, 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. En el presente documento se establecen los principios y el procedimiento por el que se regirá el canal de denuncias externo de Cajasur.

La comunicación de posibles incumplimientos o hechos que presenten indicios de ser presuntamente delictivos por parte de terceros es una fuente de información para la Entidad que permite implementar acciones de mejora y nuevos controles en los procedimientos de funcionamiento de Cajasur. Por ello, la Entidad tiene habilitado un canal de denuncias de acceso general para ello.

2 Definiciones

- **Comunicación:** notificación o denuncia de aquellos hechos o circunstancias que puedan constituir posibles incumplimientos.
- **Denunciante:** persona física que comunica o revela públicamente información sobre infracciones obtenida en el contexto de sus actividades laborales.
- **Canal de denuncias externo:** canal de comunicación habilitado en la web corporativa que permite el acceso general para que terceros ajenos al personal de la plantilla puedan comunicar posibles incumplimientos.
- **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.
- **Canal de denuncias de las autoridades competentes:** canales habilitados por las autoridades competentes para la comunicación de denuncias.
- **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.
- **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

3 Hechos y conductas denunciables

El marco jurídico en materia de gobierno interno, la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el mercado de valores, la prestación de servicios de inversión, bancarios y de seguros y, específicamente, el código penal en relación a la persona jurídica, prevén la obligación de que las empresas cuenten con canales de denuncia a disposición de que quienes hayan tenido conocimiento de posibles irregularidades en la Entidad puedan comunicarlo.

El Código de Conducta de Cajasur regula la existencia de un canal de denuncias como parte esencial del sistema de cumplimiento con el objeto de fomentar y velar por la observancia de la legalidad y las normas de conducta establecidas en el mismo.

Para que de la comunicación se derive, al menos, una sospecha fundada de infracción que permita el seguimiento de la denuncia, debe recoger una descripción detallada del posible incumplimiento, la identidad de las personas o departamentos involucrados así como las fechas en que hubieran tenido lugar los posibles incumplimientos, sin que no pueda referirse a cuestiones genéricas o indeterminadas, ni se trate de una información que ya se hubiera hecho pública.

A continuación, se describen, ejemplos de las materias objeto de denuncia:

A. Gobierno interno

- Incumplimientos regulatorios, de procedimientos internos o sobre gobierno interno.
- Conflictos de interés detectados que no afecten a la persona que realice la comunicación.
- Quebrantamientos del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores por parte de las personas sujetas al mismo.

B. Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (PBCFT)

- Incumplimientos regulatorios, de políticas y procedimientos internos de la materia.

C. Protección de Datos

- Actos o conductas contrarios a las normas cometidos por la Entidad, por las personas sujetas al Código de Conducta o por la actuación de terceros que contraten con ellas.

D. Prestación de servicios de inversión (MiFID), servicios bancarios y seguros

- Infracciones de las normas sobre la prestación de servicios de inversión así como de las exigencias de la Ley del Mercado de Valores, la prestación de servicios bancarios y la distribución de seguros.

E. Comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado

Comunicar el conocimiento o sospecha de que la operatoria realizada por un tercero, empleado o cliente, sobre instrumentos financieros y valores negociables, pudiera conllevar actuaciones calificables como abuso de mercado.

F. Riesgo penal

- Malas prácticas o prácticas sospechosas de ser constitutivas de infracción penal.
- Actividades que presenten indicios de ser presuntamente ilícitas.

G. Información financiera y contable

Comunicar el conocimiento o sospecha de que se han producido irregularidades de naturaleza financiera y contable.

4 Protección de los denunciantes

4.1 Personas beneficiarias de protección

A fin de promover la contribución en la prevención efectiva de posibles incumplimientos, Cajasur tiene habilitado un canal para la comunicación de hechos denunciados por terceros, incluyendo a:

- a) Todas las personas que hayan sido trabajadoras:
 - De carácter indefinido.
 - Personal contratado a tiempo parcial.
 - Personal con contratos de duración determinada.
 - Personal en prácticas.
 - Ex empleada.
- b) Potenciales personas empleadas.
- c) Accionistas.
- d) Proveedores, contratistas y subcontratistas así como todos sus integrantes.
- e) Facilitadores o personas que asistan al denunciante en el proceso de denuncia.
- f) Terceros o personas mencionadas.

4.2 Canales de denuncia

Para satisfacer la obligación legal de contar con un canal de denuncias interno, así como la finalidad y condiciones de acceso con que debe funcionar, Cajasur cuenta con un canal de denuncias externo a disposición de terceros.

Así mismo, las autoridades competentes tienen a su disposición de quienes quieran comunicar posibles incumplimientos canales externos en sus páginas web respectivas.

4.2.1 Canal de denuncias externo

Cajasur tiene un Canal ético de denuncias accesible en la web corporativa y a disposición de quienes, en condición de terceros ajenos al personal empleado, quieran notificar o comunicar un posible incumplimiento.

4.2.2 Canales de denuncia 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 webs.

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

4.3 Condiciones para ser beneficiario de la protección

Los denunciantes tendrán protección siempre que:

-
- a) Tengan motivos razonables para creer en la veracidad de los hechos denunciados en el momento de la denuncia.
- b) Que los hechos se refieran a alguno de los ámbitos de protección. Se garantizará la protección de toda comunicación o denuncia de acciones u omisiones infractoras de la normativa sobre:
- Servicios, productos y mercados financieros.
 - Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
 - Protección a consumidores.
 - Protección a la privacidad y de datos personales.
 - Seguridad de redes y los sistemas de información.
 - Fraude fiscal.
- c) La comunicación se realice a través del canal según el procedimiento establecido.
- d) En caso de revelación pública:
- Haber denunciado previamente por el canal interno o canal externo habilitado sin que se hayan tomado medidas apropiadas por parte de la entidad en plazo (de 3 meses desde el acuse recibo o de 7 días hábiles si no se remitió acuse recibo a la denuncia por canal interno; de 3 meses o 6 meses en casos justificados para denuncias por canal externo).
 - El hecho denunciado pueda constituir un peligro inminente o manifiesto para el interés público, tales como emergencia o riesgo de daños irreversibles.
 - La denuncia externa conlleve riesgo de represalias o probabilidad de ocultación o destrucción de pruebas o de connivencia entre infractores y autoridades.
 - No se revele la información directamente a la prensa.
 - Esta protección sólo se extenderá para el caso de que el acceso a la información comunicada o revelada públicamente no constituya un delito en sí mismo, no pudiendo suponer un amparo o protección frente a la responsabilidad penal que corresponda (especialmente en relación a protección de datos o revelación de secretos).

La protección a los denunciantes se garantizará en relación con la información necesaria para revelar:

- Infracciones que hayan ocurrido.
- Infracciones que no se hayan materializado todavía pero que muy probablemente se vayan a cometer.
- Actos u omisiones que el denunciante tenga motivos razonables para considerar infracciones.
- Intentos de ocultar infracciones.

5 Canal ético de denuncias externo

Cajasur tiene un Canal ético de denuncias accesible en la web corporativa y a disposición de quienes, en condición de terceros ajenos al personal empleado, quieran notificar o comunicar un posible incumplimiento.

5.1 Principios y garantías de protección

El Canal ético de denuncias se rige por los principios de anonimato, confidencialidad y prohibición de represalias de todo aquel que comunique, de buena fe, y sobre la base de indicios razonables para creer que son ciertos, circunstancias que puedan suponer incumplimientos.

5.1.1 Anonimato

Toda denuncia sobre las materias aquí previstas podrá hacerse de manera anónima, si la persona que vaya a realizar la comunicación así lo prefiere.

5.1.2 Confidencialidad

La información recibida de las comunicaciones será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial.

Toda la información será tratada de forma confidencial, a menos que se exija su divulgación en virtud de la legislación nacional en el contexto de nuevas investigaciones o procedimientos judiciales posteriores.

La información será tratada respetando la normativa en protección de datos en toda la información relativa a datos personales que derive de la comunicación de hechos.

La identidad del denunciante o cualquier otra información de la que ésta se pueda deducir directa o indirectamente no será revelada más que a las personas autorizadas para la recepción y seguimiento de las denuncias.

No se recopilarán aquellos que no sean pertinentes para tratar una denuncia específica o con el compromiso de su eliminación sin dilación indebida en caso de que fueran recopilados por accidente.

5.1.3 Prohibición de represalias

Quienes comuniquen, de buena fe, hechos o actuaciones conforme a lo aquí previsto no serán objeto de represalia ni sufrirán ninguna otra consecuencia adversa por esta comunicación sobre todo acto u omisión que cause un perjuicio al trabajador, cuando exista una estrecha relación entre la denuncia y el trato desfavorable sufrido, directa o indirectamente.

5.2 Procedimiento de comunicación a través del Canal externo

El canal ético de denuncias accesible a través de la web de la entidad permite que todas las personas puedan denunciar o comunicar posibles incumplimientos cometidos por la

Entidad o sus empleados o empleadas, el equipo directivo y cuantos mantengan una relación comercial con la Entidad o presten un servicio en ésta.

5.2.1 Medios de comunicación de posibles incumplimientos

El canal ético de la web corporativa permite que la comunicación de hechos denunciados se realice de forma anónima o previa identificación del denunciante, mediante:

- **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).

5.2.2 Cumplimentación del formulario

Las personas que deseen comunicar un hecho que presente indicios de ser presuntamente delictivo disponen de un formulario que deben cumplimentar para comunicar incumplimientos.

Dicho formulario se encuentra publicado en la página web Corporativa de la Entidad.

En todas las comunicaciones se garantizará la confidencialidad de la información facilitada.

Las personas que comuniquen incumplimientos pueden optar por identificarse al realizar la comunicación 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.

Se indicará el área detectada en la que se produce el incumplimiento así como los nombres de las empleadas y 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.

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

5.3.1 Recepción de las denuncias

La función de Cumplimiento Normativo será la encargada de recibir y tramitar denuncias sobre los hechos que presenten indicios de ser presuntamente delictivos que le hayan sido enviadas.

En caso de que el denunciante se hubiera identificado, se enviará acuse recibo de la recepción de la denuncia.

5.3.2 Análisis preliminar

Todas las comunicaciones recibidas serán registradas e inicialmente analizadas por la función de Cumplimiento Normativo 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 delictivo englobado dentro del ámbito de aplicación del canal ético de denuncias.
- 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.

5.3.3 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.

5.3.4 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 un plazo razonable, informándole de si la comunicación ha sido archivada, rechazada o tramitada para su investigación.

5.4 Registro de las denuncias presentadas

La Función de Cumplimiento 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.

6 Responsabilidades derivadas del Procedimiento

6.1 Consejo de Administración

Corresponden al Consejo de Administración de Cajasur, en su condición de Órgano de Gobierno de la Organización, la aprobación del presente documento así como las modificaciones o revisiones que sean necesarias.

6.2 Alta Dirección

Corresponde a la Alta Dirección garantizar la adecuada implementación del Canal de Denuncias así como fomentar su uso para la denuncia de hechos o conductas sospechosas de constituir infracción penal, garantizando la indemnidad y confidencialidad del denunciante de buena fe, así como del que rehúse la participación en actuaciones delictivas.

6.3 Función de Cumplimiento

El desarrollo, implantación y ejecución del Marco Corporativo General de Cumplimiento en Cajasur corresponde al departamento de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo, junto con otras unidades organizativas que, por razones operativas o de especialización, no forman parte orgánicamente de la misma, pero colaboran con ella en su ejecución.

Es por ello por lo que en relación con el canal ético de denuncias puesto a disposición de todos los empleados y empleadas, corresponde a la Función de Cumplimiento Normativo:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta e interpretarlo, junto con las áreas de apoyo en la resolución de las consultas que puedan plantearse.
- Recibir las denuncias a través del canal ético de denuncias.
- Tramitar las denuncias sobre incumplimientos a las áreas designadas para su instrucción e investigación interna.
- Trasladar a Asesoría Jurídica, aquellos hechos sobre conductas en las que se hayan manifestado incumplimientos de las normas que afecten a personas que, no siendo empleados de la Entidad, las hayan cometido en el ejercicio de funciones y actividades prestadas en nombre de la misma.
- Evaluar anualmente las modificaciones que sea conveniente introducir en el texto del Código de Conducta, especialmente en el caso de detectarse áreas de riesgo no reguladas y procedimientos susceptibles de mejora, proponiendo dichos cambios para su aprobación al Consejo de Administración de la Entidad. Asimismo, informará a la Alta Dirección sobre la adecuación e implementación del Canal de denuncias.

6.4 Auditoría Interna

Como parte de sus funciones de investigación y control interno, Auditoría Interna llevará a cabo las siguientes tareas relacionadas con el canal ético de denuncias:

- Llevar a cabo la instrucción y verificación de los hechos denunciados.

6.5 Recursos Humanos

Corresponde al Área de Recursos Humanos de Cajasur:

- Organizar la formación para el adecuado conocimiento del Código de conducta y sobre la existencia y funcionamiento del canal ético de denuncias.
- Analizar, en el ámbito de su influencia, los hechos presentados por Auditoría Interna, si procede.
- Proponer, en su caso, las acciones disciplinarias oportunas.

6.6 Comité de Disciplina

Corresponde al Comité de Disciplina analizar los informes y propuestas sancionadoras presentados por Recursos Humanos en el marco de la comunicación de incumplimientos y ejercer, en su caso, la potestad sancionadora en el ámbito laboral, en los casos de comisión de faltas recogidas en el Convenio Colectivo, si procede.

6.7 Asesoría Jurídica

En los casos en los que del análisis realizado se concluya que existen hechos que presenten indicios de ser denunciables, Asesoría Jurídica es el área encargada, dentro de la Entidad, y en el marco de sus atribuciones, de ejercer las acciones penales correspondientes.

7 Gestión del Procedimiento

7.1 Elaboración y aprobación

La responsabilidad de la elaboración y adaptación de este procedimiento corresponde al Área de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo, correspondiendo su aprobación al Consejo de Administración.

Este documento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Cajasur.

El Área 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, el Área de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo lo someterá a la aprobación del Consejo de Administración previo visto bueno de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Cajasur

Adicionalmente a lo anterior, el Área de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo 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.

7.2 Entrada en vigor

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

7.3 Publicación

Este Procedimiento ha sido publicado en la Intranet Corporativa de la Entidad una vez aprobado por el Consejo de Administración, dándose por informados todas las personas competentes a efectos de su conocimiento y cumplimiento.

Asimismo, se ha publicado en la página web de la Entidad un extracto de los principios que rigen el Canal ético de Denuncias externo así como sobre el procedimiento de comunicación de los hechos y conductas denunciables.

Anexo I

PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	
Versión V01.2021	
Responsable	Cumplimiento Normativo y Control de Grupo

Fecha	Órgano de aprobación	Versión	Modificaciones realizadas
05/09/2019	Consejo de Administración de Cajasur	V01.2019	Creación
30/04/2020	Consejo de Administración de Cajasur	V01.2020	Incorporación de apartados sobre: <ul style="list-style-type: none"> a) Posibilidad de plantear consultas y comunicar hechos denunciables sobre el registro de operaciones y elaboración de información financiera. b) El sistema de registro de las consultas y comunicaciones de hechos denunciables. c) Funciones de las áreas implicadas.
16/12/2021	Consejo de Administración de Cajasur	V01.2021	<ul style="list-style-type: none"> a) Nueva definición de los ámbitos objetivo y subjetivo del canal. b) Incorporación de las condiciones de protección de denunciantes. c) Modificación ámbito del canal: se reduce a la comunicación de incumplimientos. d) Establecimiento de canales diferenciados: interno específico para empleados y externo para terceros.