

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL DE GRUPO

Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias



PRESENTACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración Cajasur, 22 de junio de 2023

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.

La comunicación de posibles incumplimientos habilitada a través del canal ético denuncias 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.

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.

Recepción de las denuncias

El Responsable del Sistema interno de información será la 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.

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.

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.

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.

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.