

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias



PRESENTACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración Kutxabank Gestión, 25 de marzo de 2026

CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Definiciones generales	3
3.	Canal ético de denuncias de la Sociedad	4
3.1.	Procedimiento para comunicar un incumplimiento a través del Canal.....	5
3.1.1.	<i>Medios de comunicación de posibles incumplimientos</i>	<i>5</i>
3.1.1.1.	<i>Canal ético de denuncias de la Sociedad</i>	<i>5</i>
3.1.1.2.	<i>Canales de comunicación externos de las autoridades competentes</i>	<i>5</i>
3.1.2.	<i>Cumplimentación del formulario</i>	<i>6</i>
3.2.	Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas	6
3.2.1.	<i>Recepción de las denuncias.....</i>	<i>6</i>
3.2.2.	<i>Análisis preliminar.....</i>	<i>7</i>
3.2.3.	<i>Fase de investigación</i>	<i>8</i>
3.2.4.	<i>Resolución</i>	<i>9</i>
3.2.5.	<i>Comunicación de la resolución.....</i>	<i>10</i>
3.3.	Registro de denuncias presentadas	10
4.	Gestión del Procedimiento.....	11
4.1.-	Elaboración y aprobación.	11
4.2.-	Entrada en vigor	11
4.3.-	Comunicación	12
	Anexo I: Control de versiones.....	13

1. Introducción

Con el fin de promover la aplicación de los valores recogidos en el Código de conducta de Kutxabank Gestión S.G.I.I.C., S.A.U., la contribución en la prevención efectiva de ilícitos en la Sociedad 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 Sociedad 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 Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U. (en adelante, “la Sociedad”).

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 Sociedad 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 Sociedad para la recepción de la información.
- **Responsable del Sistema de información:** es la persona designada por el Consejo de Administración de la Sociedad, 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 denunciados:** posibles incumplimientos.
- **Partes interesadas:** los grupos de interés tanto internos como externos con los que se relaciona la Sociedad, tales como el accionista, el equipo humano, 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, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- **Seguimiento:** toda acción emprendida por los destinatarios de la denuncia en la Sociedad 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.
- **Equipo Investigador:** órgano delegado de la Comisión de Igualdad y Conciliación, que lleva a cabo la investigación de las denuncias en materia de acoso.

3. Canal ético de denuncias de la Sociedad

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 Sociedad tiene implementado un canal ético de denuncias cuya información es accesible a través de las siguientes vías:

- A. Para el personal interno, mediante la cumplimentación de un formulario que se encuentra a disposición de todos los empleados de la Sociedad en un directorio específico con toda la normativa, a través del cual éstos puedan comunicar los hechos denunciados generales, así como aquellos característicos, de los que puedan tener conocimiento por su desempeño laboral en la Sociedad.
- B. Para un tercero, mediante la cumplimentación de un formulario accesible a través de la web de la Sociedad, 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 Sociedad

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

A. Comunicaciones realizadas por el personal interno

- Correo electrónico a la siguiente dirección: canaletico@kutxabankgestion.es
- Valija interna, dirigida a la Dirección de Cumplimiento Normativo, calle Postas 12-1º (Vitoria-Gasteiz)
- Correo postal, dirigido a la Dirección de Cumplimiento Normativo, calle Postas 12-1º (01001 Vitoria-Gasteiz)

B. Comunicaciones realizadas por las partes interesadas

- Correo electrónico a la siguiente dirección: canaletico@kutxabankgestion.es
- Correo postal, dirigido a la Dirección de Cumplimiento Normativo, calle Postas 12-1º (01001 Vitoria-Gasteiz)

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.

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.

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

- Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.¹
<https://www.proteccioninformante.gob.es/pagina/index/directorio/Aviso>
- Comisión Nacional del Mercado de Valores, a través del siguiente enlace,
<https://www.cnmv.es/portal/whistleblowing/presentacion.aspx>

¹ La Autoridad Independiente de Protección al Informante entró en funcionamiento el 1 de septiembre de 2025. Desde entonces hasta el 1 de noviembre de 2025, el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes prestará algunos de los servicios de la AAI.

- 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 Sociedad 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 más 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.

Los formularios a disposición del personal interno y de las partes interesadas se encuentran publicados en un directorio específico y en la página web de la Sociedad, respectivamente, junto con la información 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 las 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, la responsable del Sistema interno de información o en su defecto, el personal que ésta 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 Sociedad 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 de la 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 la 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 fuese 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 Comisión de Igualdad y Conciliación, o al Equipo Investigador como “órgano delegado de la Comisión”, 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 Kutxabank Gestión. Esta Comisión, a través del Equipo Investigador, o el propio Equipo Investigador, llevará a cabo la investigación de las denuncias, de acuerdo con lo establecido en 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 enviadas al Departamento de Cumplimiento Normativo, a través de su responsable y de la Dirección de Cumplimiento Normativo, quien en el ejercicio de sus facultades de investigación y control interno, realizará las pruebas y revisiones que pueda 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.

La Dirección de Cumplimiento Normativo, junto con el Consejero Delgado, valorará si, durante el transcurso de la investigación, deben implementarse medidas cautelares con respecto a las personas afectadas.

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 al Departamento de Cumplimiento Normativo.

El Departamento de Cumplimiento Normativo, a través de su responsable y de la Dirección de Cumplimiento Normativo, llevará a cabo un análisis de los hechos comunicados. Si de la valoración realizada 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 Sociedad.

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, el Equipo Investigador 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 Departamento de Cumplimiento Normativo, a través de su responsable y de la Dirección de Cumplimiento Normativo, elaborará 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 Departamento de Cumplimiento Normativo, a través de su responsable y de la Dirección de Cumplimiento Normativo, remitirá el informe final de la investigación al Consejero Delegado, quien, junto con la Dirección de Cumplimiento Normativo, realizará una valoración 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 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 Sociedad.

El Consejero Delegado, junto con la Dirección de Cumplimiento Normativo, procederá a dictaminar si finalmente se deben imponer o no las sanciones laborales correspondientes.

Adicionalmente, el Consejero Delegado, junto con la Dirección de Cumplimiento Normativo, darán traslado de los hechos a la Dirección de Kutxabank, designada por el Accionista Único como responsable del seguimiento de la Sociedad, quien contactará con los departamentos especializados de Kutxabank para que, en su caso, en el marco de sus atribuciones, proceda a coordinar los procedimientos de denuncia ante responsabilidades civiles, administrativas y/o penales en las que se pudiera haber incurrido.

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 el plazo 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

La 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 necesario para el control en materia de prevención del riesgo penal.

Este registro se almacena protegido con contraseña siendo la responsable del Sistema Interno de Información, o el personal que ésta designe, los únicos autorizados, cumplimentando como mínimo los siguientes datos:

- a) Nº registro
- b) Fecha de recepción
- c) Departamento/área implicada
- d) Empleado afectado o implicado
- e) Ámbito de incumplimiento
- f) Descripción de los hechos

- g) Sanción/importe
- h) Gestión de la sociedad

4. Gestión del Procedimiento

4.1.- Elaboración y aprobación.

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

Este documento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Kutxabank Gestión.

El Departamento de Cumplimiento Normativo será el 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 Departamento de Cumplimiento Normativo lo someterá a la aprobación del Consejo de Administración de Kutxabank Gestión.

Adicionalmente a lo anterior, el Departamento de Cumplimiento Normativo incluirá en el Informe Anual que presente al Consejo de Administración de la Sociedad, 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 comunicación.

4.3.- Comunicación

Este Procedimiento se ha comunicado a todos los empleados y empleadas de la Sociedad 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 puesto a disposición de todos los empleados de la Sociedad en un directorio específico con toda la normativa interna aplicable y se ha publicado en la página web de la Sociedad.

Anexo I: Control de versiones

PROCEDIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS	
Versión V01.2026	
Responsable	Cumplimiento Normativo

Fecha	Órgano de aprobación	Versión	Modificaciones realizadas
27/10/2020	Consejo de Administración de Kutxabank Gestión	V01.2020	Creación del documento.
25/10/2022	Consejo de Administración de Kutxabank Gestión	V01.2022	Adaptación al nuevo modelo de Kutxabank Separación de “consultas” de “denuncias”, de modo que a través del Canal Ético de Denuncias sólo puedan comunicarse éstas últimas
20/07/2023	Consejo de Administración de Kutxabank Gestión	V01.2023	Adecuación al nuevo Sistema Interno de Información Incluir de las comunicaciones por razón de acoso Inclusión de la obligación de Comunicación al Ministerio Fiscal Posibilidad de reunión presencial a solicitud del denunciante
25/03/2026	Consejo de Administración de Kutxabank Gestión	V01.2026	Adaptación a la creación de la Autoridad Independiente de Protección del Informante Actualización del nombre de la Dirección de Cumplimiento Normativo Actualización del apartado sobre el registro de denuncias Actualización de logo