

# **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 octubre de 2022

## ÍNDICE

1.	Introducción.....	4
2.	Definiciones .....	5
3.	Hechos y conductas denunciables.....	6
4.	Protección de los denunciantes.....	8
4.1.	Personas beneficiarias de protección .....	8
4.2.	Canales de denuncia .....	8
4.2.1.	Canal de denuncias interno .....	8
4.2.2.	Canal de denuncias externo .....	8
4.2.3.	Canales de denuncia externa de las autoridades competentes.....	9
4.3.	Condiciones para ser beneficiario de la protección.....	9
5.	Canal Ético de Denuncias interno de la Sociedad.....	11
5.1.	Principios y garantías de protección .....	11
5.1.1.	<i>Anonimato</i> .....	11
5.1.2.	<i>Confidencialidad</i> .....	11
5.1.3.	<i>Prohibición de represalias</i> .....	11
5.2.	Procedimiento para comunicar un incumplimiento a través del Canal interno .....	12
5.2.1.	<i>Cumplimentación del formulario</i> .....	12
5.2.2.	<i>Medios de comunicación de posibles incumplimientos</i> .....	12
5.3.	Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas .....	13
5.3.1.	<i>Recepción de las denuncias</i> .....	13
5.3.2.	<i>Análisis preliminar</i> .....	13
5.3.3.	<i>Fase de investigación</i> .....	13
5.3.4.	<i>Resolución</i> .....	14
5.3.5.	<i>Comunicación de la resolución</i> .....	14
5.4.	Registro de denuncias presentadas .....	14
6.	Canal ético de denuncias externo .....	15
6.1.	Principios y garantías de protección .....	15
6.1.1.	<i>Anonimato</i> .....	15
6.1.2.	<i>Confidencialidad</i> .....	15
6.1.3.	<i>Prohibición de represalias</i> .....	15
6.2.	Procedimiento de comunicación a través del Canal externo .....	16
6.2.1.	<i>Medios de comunicación de posibles incumplimientos</i> .....	16
6.2.2.	<i>Cumplimentación del formulario</i> .....	16
6.3.	Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas .....	17
6.3.1.	<i>Recepción de las denuncias</i> .....	17
6.3.2.	<i>Análisis preliminar</i> .....	17
6.3.3.	<i>Fase de investigación</i> .....	17
6.3.4.	<i>Resolución</i> .....	18
6.3.5.	<i>Comunicación de la resolución</i> .....	18
6.4.	Registro de las denuncias presentadas .....	18
7.	Responsabilidades derivadas del Procedimiento .....	19
7.1.	Consejo de Administración .....	19



---

7.2.	Dirección de la Sociedad.....	19
7.3.	Consejero Delegado .....	19
7.4.	Cumplimiento Normativo .....	19
7.5.	Auditoría Interna .....	20
7.6.	Dirección de Sociedades Financieras de Kutxabank .....	20
8.	Gestión del Procedimiento .....	21
8.1.	Elaboración y aprobación. ....	21
8.2.	Entrada en vigor .....	21
8.3.	Comunicación .....	21

## **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. (en adelante “Kutxabank Gestión” o “la Sociedad” o “SGIIC”), 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. En el presente documento se establecen los principios y el procedimiento por el que se regirán el canal de denuncias interno y el canal de denuncias externo de Kutxabank Gestión.

La Sociedad insta al personal empleado a cumplir con la obligación de informar de cualquier posible incumplimiento del mencionado Código o de normas y procedimientos internos a través del canal interno y específico habilitado para ello, siendo además un compromiso de todos los profesionales cooperar en las investigaciones internas que se inicien con motivo de la inobservancia de los mismos.

Así mismo, 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 Sociedad que permite implementar acciones de mejora y nuevos controles en los procedimientos de funcionamiento de Kutxabank Gestión.

Las dudas o consultas que los empleados se planteen en relación al Código de Conducta, serán atendidas de manera independiente por la Unidad de Cumplimiento Normativo de la Sociedad, a través de su responsable y de la Dirección de Control Interno.

## 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 ético de denuncias interno:** canal de comunicación habilitado a través de correo electrónico a una dirección habilitada para ello y por valija interna a la dirección de Control Interno de la Sociedad, de utilización exclusiva por el personal empleado de la Sociedad, para la comunicación de posibles infracciones.
- **Canal ético de denuncias externo:** canal de comunicación habilitado a través de la cumplimentación de un formulario publicado en la web de la Sociedad 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 denunciados:** posibles incumplimientos.
- **Canal de denuncias de las autoridades competentes (canal externo):** 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 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.

### 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 e incluso el código penal, prevén preceptos específicos sobre la obligación de que las empresas cuenten con canales de denuncia a disposición de sus empleados para la comunicación de las irregularidades observadas en el ejercicio de su actividad.

Del mismo modo, 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 Sociedad puedan comunicarlo.

El Código de conducta de Kutxabank Gestión 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

- Los incumplimientos regulatorios, de procedimientos internos o sobre gobierno interno.
- Conflictos de interés detectados que no afecten a la persona que realice la comunicación.
- Conflictos de interés personales, según el procedimiento específico establecido en la normativa interna.
- 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 sobre la materia.
- Comunicación interna de operaciones sospechosas de PBCFT, a través del procedimiento ad hoc establecido en el Manual de Prevención de Blanqueo de

Capitales y de Financiación del Terrorismo a disposición de todas las empleadas y todos los empleados.

**C. Protección de Datos**

- Actos o conductas contrarios a las normas cometidos por la Sociedad, por las personas sujetas al Código de conducta o por la actuación de terceros que contratasen con ellas.

**D. Prestación de servicios de inversión (MiFID)**

- Infracciones de las normas, políticas y procedimientos internos existentes en Kutxabank Gestión sobre la prestación de servicios de inversión así como de las exigencias de la Ley del Mercado de Valores.

**E. Comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado**

- Comunicar el conocimiento o sospechen 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
- Inobservancia de las políticas, manuales y procedimientos internos sobre la materia.

**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 conductas irregulares, Kutxabank Gestión tiene habilitados canales para la comunicación de hechos denunciados por parte de los trabajadores y terceros, incluyendo a:

- a) Todas las personas que sean o 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, Kutxabank Gestión cuenta con un canal de denuncias propio de la Sociedad.

Por otro lado, para satisfacer la obligación legal de contar con un canal de denuncias externo, así como la finalidad y condiciones de acceso con que debe funcionar, Kutxabank Gestión 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 interno*

A fin de garantizar la puesta a disposición de la plantilla de un canal interno para la comunicación de hechos denunciados sobre los que hayan obtenido información en el contexto laboral, el Canal ético de denuncias interno está diseñado, establecido y gestionado de forma que garantice que puedan utilizarlo exclusivamente los empleados de Kutxabank Gestión.

#### 4.2.2. *Canal de denuncias externo*

Al fin de garantizar la puesta a disposición de terceros de un canal externo para la comunicación de hechos denunciados, Kutxabank Gestión tiene un Canal ético de denuncias externo mediante la cumplimentación del formulario accesible en la web de la Sociedad y a



disposición de quienes, en condición de terceros ajenos al personal empleado, quieran notificar o comunicar un posible incumplimiento.

#### **4.2.3. Canales de denuncia externa 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 Kutxabank Gestión 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) Denuncien a través del canal interno o del canal externo 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 sociedad 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 interno de la Sociedad

A fin de garantizar la puesta a disposición de la plantilla de un canal interno y específico para la comunicación de hechos denunciables sobre los que hayan obtenido información en el contexto laboral, el Canal ético de denuncias interno está diseñado, establecido y gestionado de forma que garantice que puedan utilizarlo exclusivamente los empleados de Kutxabank Gestión.

### 5.1. Principios y garantías de protección

El Canal ético de denuncias interno se rige por los principios de anonimato, confidencialidad y prohibición de represalias de todo el personal que comunique, de buena fe, y sobre la base de indicios razonables para creer que son ciertos, aquellas 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 realizadas por el personal de Kutxabank Gestión 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 se produzca en el contexto laboral y 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 para comunicar un incumplimiento a través del Canal interno**

Para que el personal de la Sociedad pueda cumplir con su derecho y obligación de informar de cualquier incumplimiento de los indicados o de las normas y procedimientos internos, Kutxabank Gestión mantiene un canal ético de denuncias específico.

### **5.2.1. Cumplimentación del formulario**

Las empleadas y empleados, así como el resto de personas sujetas al Código de conducta, disponen de un formulario que deben cumplimentar para comunicar incumplimientos.

Dicho formulario se encuentra a disposición de todos los empleados de la Sociedad en un directorio específico con toda la normativa interna aplicable.

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

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.

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

### **5.2.2. Medios de comunicación de posibles incumplimientos**

En el caso de que la persona que realice la comunicación haya querido identificarse, puede enviarla por los siguientes medios:

- **Correo electrónico** a la siguiente dirección:  
canaletico@kutxabankgestion.es
- **Valija interna, dirigida a la Dirección de Control Interno**, calle Postas 12-1º (Vitoria-Gasteiz).

Para aquellos casos en los que la persona que realice la comunicación haya querido preservar su anonimato, puede enviarla mediante valija interna, a la misma dirección, sin identificación del origen del envío.

---

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

#### **5.3.1. Recepción de las denuncias**

La unidad de Cumplimiento Normativo, a través de su responsable y de la Dirección de Control interno, será la encargada de recibir y tramitar las denuncias de los incumplimientos sobre los ámbitos específicos mencionados en el apartado “Hechos y conductas denunciables” de este documento.

Toda la información recibida de las comunicaciones realizadas bajo el amparo del Código de conducta y el presente documento, será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial, garantizando un seguimiento diligente de la información, la protección de la confidencialidad de la identidad del denunciante y de cualquier tercero mencionado en la denuncia, impidiendo el acceso a ella de personal no autorizado.

En caso de que el denunciante se haya identificado, se le enviará un acuse de recibo de la denuncia.

#### **5.3.2. Análisis preliminar**

Todas las comunicaciones recibidas serán registradas e inicialmente analizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo 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 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.

Las comunicaciones sobre incumplimientos serán enviadas a la Dirección de la Sociedad.

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 la denuncia.

#### **5.3.3. Fase de investigación**

En el caso de denuncias comunicadas, se inicia la fase de investigación de los hechos denunciados por parte de la Dirección de Control Interno, 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.

#### **5.3.4. Resolución**

##### **A. Denuncias sobre incumplimientos y normativa interna:**

La Dirección de la Sociedad junto a la Dirección de Control Interno, resolverá y/o interpretará la cuestión planteada, obteniendo una respuesta conjunta y vinculante para el caso planteado.

##### **B. Denuncia de un hecho que presente indicios de ser presuntamente delictivo**

El Consejero Delegado, junto con la Dirección de Control Interno, analizará la propuesta de sanción y los informes elaborados por la Dirección de la Sociedad, y procederá a dictaminar si finalmente se deben imponer o no las sanciones laborales correspondientes.

En los casos en los que del análisis realizado en el seno de un expediente disciplinario, se sospeche que existen indicios de haberse cometido hechos presuntamente delictivos por empleados, clientes o terceros ajenos, o la infracción de cualquier otra norma legal de obligado cumplimiento, dichos hechos y toda la documentación de que se disponga será comunicado en el plazo más breve posible a la Dirección de Sociedades Financieras de Kutxabank. Esta Dirección contactará con los departamentos especializados de Kutxabank para el análisis de los hechos y para, en los casos en que proceda, y en el marco de sus atribuciones, colaborar y coordinar el ejercicio en nombre y representación de Kutxabank Gestión, de las acciones penales correspondientes sobre la base de criterios de legalidad, razonabilidad, imparcialidad y suficiencia de indicios y su prueba.

#### **5.3.5. Comunicación de la resolución**

En el caso de que la persona que haya comunicado un incumplimiento se haya identificado, recibirá una notificación informándole de si la comunicación ha sido archivada, rechazada o tramitada para su investigación.

#### **5.4. Registro de denuncias presentadas**

La Unidad de Cumplimiento Normativo 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.

## 6. Canal ético de denuncias externo

Kutxabank Gestión tiene un Canal ético de denuncias externo mediante la cumplimentación de un formulario que se encuentra disponible en la web de la Sociedad y a disposición de quienes, en condición de terceros ajenos al personal empleado, quieran notificar o comunicar un posible incumplimiento.

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

### 6.1. Principios y garantías de protección

El Canal ético de denuncias externo 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.

#### 6.1.1. Anonimato

Toda denuncia sobre un hecho que presente indicios de ser presuntamente delictivo, podrá hacerse de manera anónima, si la persona que vaya a realizar la comunicación, así lo prefiere.

#### 6.1.2. Confidencialidad

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

Toda la información comunicada 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.

#### 6.1.3. 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.

---

---

## **6.2. Procedimiento de comunicación a través del Canal externo**

Las denuncias a través del Canal ético de denuncias externo de Kutxabank Gestión se presentarán mediante la cumplimentación del formulario correspondiente accesible a través de la web de la Sociedad y permite que todas las personas puedan denunciar o comunicar posibles incumplimientos cometidos por la Sociedad o sus empleados o empleadas, el equipo directivo y cuantos mantengan una relación con la Sociedad.

### **6.2.1. Medios de comunicación de posibles incumplimientos**

Las personas que deseen comunicar un hecho que presente indicios de ser presuntamente delictivo tienen a su disposición un formulario que deben cumplimentar para comunicar incumplimientos.

Dicho formulario se encuentra publicado en la página web de la Sociedad.

El formulario se comunicará mediante:

**Correo postal**, dirigida a la **Dirección de Control Interno de Kutxabank Gestión**, calle Postas 12-1º (01001 Vitoria-Gasteiz).

### **6.2.2. 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 de la Sociedad.

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.



---

### **6.3. Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas**

#### **6.3.1. Recepción de las denuncias**

La unidad de Cumplimiento Normativo, a través de su responsable y de la Dirección de Control interno, será la encargada de recibir y tramitar las denuncias sobre los hechos que presenten indicios de ser presuntamente delictivos que le hayan sido enviadas.

Únicamente se enviará una confirmación de recepción, en el caso de que la persona que denuncia envíe datos suficientes para poder ser informada.

#### **6.3.2. Análisis preliminar**

Todas las comunicaciones recibidas serán registradas e inicialmente analizadas por 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 externo.
- 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.

Las comunicaciones sobre incumplimientos serán enviadas a la Dirección de Control Interno para su investigación y se informará asimismo a la Dirección de la Sociedad.

#### **6.3.3. Fase de investigación**

En el caso de denuncias comunicadas, se inicia la fase de investigación de los hechos denunciados por parte de la Dirección de Control Interno, 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.

En el caso de que de los hechos denunciados o derivado de la investigación, fuera necesario iniciar un expediente disciplinario, la labor corresponde a la Dirección de la Sociedad, quien elevará una propuesta de sanción, en su caso, al Consejero Delegado.

#### **6.3.4. Resolución**

El Consejero Delegado, junto con la Dirección de Control Interno, analizará la propuesta de sanción y los informes elaborados por la Dirección de la Sociedad, y procederá a dictaminar si finalmente se deben imponer o no las sanciones laborales correspondientes.

Asimismo, en el caso de que de los hechos denunciados se derive el posible incumplimiento de una norma externa, se dará traslado a la Dirección de Sociedades Financieras de Kutxabank 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.

#### **6.3.5. Comunicación de la resolución**

En el caso de que la persona que haya comunicado un incumplimiento se haya identificado, recibirá una notificación informándole de si la comunicación ha sido archivada, rechazada o tramitada para su investigación.

#### **6.4. Registro de las denuncias presentadas**

La Unidad de Cumplimiento Normativo 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 material de prevención del riesgo penal.

---

## 7. Responsabilidades derivadas del Procedimiento

### 7.1. *Consejo de Administración*

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

### 7.2. *Dirección de la Sociedad*

Corresponde a la Dirección de la Sociedad 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.

Corresponde a la Dirección de Kutxabank Gestión:

- 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 la Dirección de Control Interno, si procede.
- Proponer, en su caso, las acciones disciplinarias oportunas.

### 7.3. *Consejero Delegado*

Corresponde al Consejero Delegado, junto con la Dirección de Control Interno, analizar los informes y propuestas sancionadoras presentados por la Dirección de la Sociedad 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 Acuerdo Laboral, si procede.

### 7.4. *Cumplimiento Normativo*

En relación con el canal ético de denuncias puesto a disposición de todos los empleados y empleadas, corresponde a 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, a través de su responsable y de la Dirección de Control interno.
- Tramitar, a través de la Dirección de Control Interno, las denuncias sobre incumplimientos a las áreas designadas para su instrucción e investigación interna.

- 
- Trasladar a través de la Dirección de Control Interno, a la Dirección de la Sociedad, aquellos hechos sobre conductas en las que se hayan manifestado incumplimientos de las normas que afecten a personas que, no siendo empleados de la Sociedad, 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 Sociedad. Asimismo, informará a la Dirección de la Sociedad sobre la adecuación e implementación del Canal de denuncias.

### **7.5. Auditoría Interna**

Como parte de sus funciones de investigación y control interno, Auditoría Interna realizará las pruebas y revisiones necesarias para comprobar que se cumplen las normas y procedimientos establecidos en este canal de denuncias y en la normativa que lo desarrolla, supervisando de forma independiente, su eficacia y suficiencia y que, en consecuencia, consigue los objetivos en el mismo pretendidos.

### **7.6. Dirección de Sociedades Financieras de Kutxabank**

En los casos en los que del análisis realizado se concluya que existen hechos que presenten indicios de ser denunciados, tras su comunicación por parte de la Dirección de la Sociedad, la Dirección de Sociedades Financieras de Kutxabank contactará con los departamentos especializados de Kutxabank, para que, en el marco de sus atribuciones, coordinar con la Sociedad el ejercicio de las acciones penales correspondientes.

---

## 8. Gestión del Procedimiento

### 8.1. *Elaboración y aprobación.*

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

Este documento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Kutxabank Gestión con fecha 25 de octubre de 2022.

La Unidad 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 Unidad de Cumplimiento Normativo lo someterá a la aprobación del Consejo de Administración de Kutxabank Gestión.

Adicionalmente a lo anterior, la Unidad 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.

### 8.2. *Entrada en vigor*

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

### 8.3. *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.