



Procedimiento de Gestión de Informaciones

Sistema Interno de Información

Junio 2023

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Control
1.0	2906/2023	<i>Versión inicial aprobada por el Consejo de Administración</i>

Contenido

1. Introducción y objetivo	4
2. Ámbito de aplicación	5
3. Identificación de Canales	6
3.1 <i>Canal de Denuncias</i>	6
3.2 <i>Otros canales</i>	6
3.3 <i>Canal externo de información</i>	7
4. Marco de gestión	8
4.1 Fase de registro	8
4.2 Fase de análisis	9
4.3 Fase de investigación	10
4.4 Fase de resolución	12
5. Protección de datos personales	13
6. Medidas de protección	15
7. Actualización del Procedimiento	16

1. Introducción y objetivo

El 21 de febrero de 2023 se publicó en el Boletín Oficial del Estado 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. Con la aprobación de esta ley se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

En cumplimiento de la Ley 2/2023, el Consejo de Administración de CaixaBank aprueba la Política Corporativa del Sistema Interno de Información que tiene como objetivo definir los principios y premisas que regulan el Sistema Interno de Información, el cual se configura como una herramienta para fortalecer la cultura de la información/comunicación como mecanismo esencial para la prevención, detección y corrección de amenazas al interés público y de incumplimientos normativos, consolidar el marco de supervisión del riesgo de Integridad y facilitar el cumplimiento del Código Ético, en general, y de la normativa interna en particular.

Así mismo, el Consejo de Administración aprueba el presente Procedimiento de gestión de informaciones cuya finalidad es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información y los canales internos de información existentes cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 2/2023.

2. *Ámbito de aplicación*

El Procedimiento tiene carácter corporativo. En consecuencia, su contenido es aplicable a todas las sociedades del Grupo CaixaBank afectadas por la Ley 2/2023. Los órganos de gobierno de estas sociedades adoptarán las decisiones oportunas al objeto de integrar las disposiciones de este Procedimiento adaptando, siguiendo el principio de proporcionalidad, el marco de gobierno a la idiosincrasia de su estructura de órganos de gobierno, comités y departamentos, y sus principios de actuación, metodologías y procesos a lo descrito en este documento.

Esta integración podrá suponer, entre otras decisiones, la aprobación de un procedimiento propio por parte de la filial. La aprobación será necesaria en aquellas filiales que precisen adaptar lo dispuesto en este Procedimiento a sus especificidades propias, ya sea por materia, por jurisdicción o por relevancia del riesgo en la filial. En aquellos casos en los que las actividades de control y gestión del riesgo de la filial se realicen directamente desde CaixaBank, ya sea por materialidad del riesgo en la filial, por razones de eficiencia o porque la filial haya externalizado en CaixaBank la gestión operativa de este riesgo, los órganos de gobierno de las filiales afectadas tomarán conocimiento de la existencia de este Procedimiento y de su aplicación a dichas filiales. La adhesión a este Procedimiento corporativo por parte de los órganos de gobierno de las filiales se realizará cuando, siendo aplicables los principios de actuación, la filial no elabore un procedimiento propio y el contenido del Procedimiento establezca principios, obligaciones y actividades que tienen que realizarse directamente por la filial.

En cualquier caso, el Responsable del Sistema, dado su carácter corporativo, velará por; que la integración de este Procedimiento en las filiales sea proporcionada, que, en su caso, los procedimientos propios aprobados por las filiales estén alineados con el presente Procedimiento, y por la consistencia en todo el Grupo CaixaBank.

3. Identificación de Canales

El Sistema Interno de Información integra los distintos canales internos de información de las sociedades del Grupo CaixaBank afectadas por la Ley 2/2023, lo que permite garantizar el cumplimiento de los estándares y garantías de gestión en todos ellos.

3.1 Canal de Denuncias

El Canal de Denuncias del Grupo CaixaBank es la vía principal para informar sobre posibles irregularidades que puedan suponer infracciones que versen sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del Código Ético y las Normas de Conducta relacionadas en la Política Corporativa del Sistema Interno de Información.

Las comunicaciones pueden presentarse de forma nominativa, es decir, con identificación del interesado, o de forma anónima.

Este Canal permite la presentación de comunicaciones por escrito a través de:

- Plataforma corporativa accesible a través de https://silkpro.service-now.com/canal_denuncias. También puede accederse a esta a través de la Intranet corporativa o plataforma análoga de cada sociedad del Grupo afectada por la Ley 2/2023.
- Correo electrónico: canaldenuncias.grupocaixabank@caixabank.com.
- Correo postal: Av. Diagonal, 621, Z.I. - 08028, Barcelona (Att. Departamento de Compliance – Dirección de Riesgos Regulatorios y Grupo).

Las comunicaciones también pueden presentarse verbalmente mediante reunión presencial, a solicitud del interesado. En estos casos debe dirigirse la petición a través de alguna de las vías de comunicación escritas mencionadas anteriormente.

Estas reuniones, previo consentimiento del informante, serán documentadas a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada. Se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

3.2 Otros canales

En el marco de la actividad diaria de CaixaBank y de las sociedades del Grupo afectadas por la normativa, podrían realizarse comunicaciones por canales distintos al anterior o cuyo/s destinatario/s sean persona/s no responsables de su tratamiento, pero que por su materialidad debieran incluirse en el alcance del Sistema Interno de Información.

En estos casos, el receptor debe instar al informante a utilizar el Canal de Denuncias y, en caso de no ser posible, estará obligado a remitir inmediatamente la comunicación al

Responsable del Sistema del Grupo CaixaBank a través de la dirección de correo electrónico canaldenuncias.grupocaixabank@caixabank.com y garantizar la confidencialidad de la información recibida, tanto antes como después de su remisión al Responsable del Sistema, así como cumplir con el resto de las garantías y el marco de gestión establecido en el presente Procedimiento.

3.3 Canal externo de información

Sin perjuicio del acceso a los canales internos detallados y en cualquier momento, toda persona física que forme parte de algunos de los colectivos con acceso al Sistema Interno de Información puede dirigirse a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, para informar de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023.

4. Marco de gestión

El Sistema Interno de Información del Grupo CaixaBank dispone de una serie de principios generales y garantías cuyo detalle se encuentra en la Política Corporativa del Sistema Interno de Información. En base a ello, se define el presente marco de gestión.

El procedimiento prevé la participación de diferentes áreas que garantizan la preservación de la autonomía e independencia en todas las fases del proceso de gestión de las comunicaciones. Las gestiones se realizarán de forma personalizada y en colaboración con las partes implicadas, dejando constancia documental de todas las acciones realizadas.

Destacan las fases que se muestran a continuación y que se aplican a todas ellas:

4.1 Fase de registro

Toda persona que forme parte de alguno de los colectivos con acceso al Sistema Interno de Información del Grupo CaixaBank podrá dirigir la comunicación a alguno de los canales internos mencionados anteriormente, en cumplimiento del principio de la buena fe.

El informante deberá facilitar los datos que se estimen necesarios. En caso de optar por la plataforma del Canal de Denuncias, el interesado deberá enviar la comunicación cumplimentando el formulario de obtención de datos disponible. La plataforma es la misma para todas las categorías de infracción y está diseñada para guiar al usuario en los datos a introducir, señalando con un asterisco los campos de cumplimentación obligatoria.

Las comunicaciones que pueden ser nominativas o anónimas se registran en la plataforma. Para las nominativas, la plataforma solicita confirmación a través de correo electrónico. Si esta acción no se realiza en un plazo de 48 horas, la comunicación queda desestimada.

Si la comunicación se confirma, el informante recibe un correo automático de acuse de recibo que contiene un resumen de la comunicación con los campos introducidos en el formulario. El correo incluye la dirección de correo del Canal para poder contactar con el Responsable del Sistema en caso de que el receptor del correo no sea el destinatario correcto.

El informante puede optar por ampliar la información y documentación de la comunicación con posterioridad a su formulación, ya sea de manera voluntaria o por solicitud del Responsable del Sistema. Los nuevos hechos y documentación aportada serán considerados en el proceso de gestión.

En el caso de comunicaciones presentadas por otras vías distintas de la plataforma del Canal de Denuncias (correo electrónico, correo postal, reunión presencial), ya se trate de comunicaciones realizadas por el propio informante como aquellas remitidas al Responsable del Sistema por parte del canal o del receptor no responsable de la gestión, serán incorporadas al Canal de Denuncias corporativo una vez obtenida la información

y documentación facilitada por el denunciante, de acuerdo con el procedimiento interno definido al efecto.

4.2 Fase de análisis

Las comunicaciones presentadas serán objeto de un análisis de admisibilidad. Quedan excluidas del alcance del Sistema Interno de Información las comunicaciones que:

- No queden comprendidas dentro del ámbito material de la Ley 2/2023 y/o que no versen sobre hechos/conductas sobre irregularidades que puedan suponer infracciones de la normativa interna de aplicación a las sociedades del Grupo CaixaBank según lo dispuesto en la Política Corporativa del Sistema Interno de Información.
- Sean presentadas por un colectivo sin acceso al Sistema Interno de Información, como son los clientes.
- Hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información.
- Versen sobre hechos disponibles para el público (información pública).
- Se encuentren vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación.
- Se fundamenten en meros rumores y/o no estén fundadas en sospechas o indicios concretos o determinados.
- Versen específicamente sobre el contenido de un fichero/documento no accesible para la Entidad y no aportado en la comunicación.
- Sean relativas a hechos/conductas que se encuentren en sede policial, administrativa inspectora y/o judicial.

No obstante, el Responsable del Sistema se reserva la potestad de admitir una comunicación que, a pesar de no cumplir los criterios de admisibilidad, concurra en ella un supuesto de hecho excepcional que requiera de gestión a través del Sistema Interno de Información. **Todo ello sin perjuicio de lo que resulte aplicable de conformidad con la Política Corporativa de Compliance Penal.**

Adicionalmente, es siempre recomendable que las comunicaciones estén soportadas por medio de pruebas documentales, siendo también admisibles las pruebas testificales – incluido el testimonio del propio informante- u otros medios de prueba admisibles en derecho, si bien su no aportación no supondrá por defecto su inadmisión.

El análisis de admisibilidad será realizado por el Responsable del Sistema, existiendo ciertas categorías definidas que requieren de un preanálisis que está externalizado en un experto externo en aras de reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Sistema Interno de Información.

En el marco de la gestión de la comunicación, ya sea antes y/o después de su admisión, puede resultar necesario contactar con el informante para solicitar información adicional, aclarar algún aspecto o, incluso, realizar un acompañamiento. El formato utilizado para mantener contacto depende de las necesidades del caso y atendiendo el canal interno receptor de la comunicación.

Considerando las exclusiones de inadmisibilidad anteriores, el Responsable comunicará al informante la decisión de admisión/inadmisión.

En caso de admisión, se iniciarán las diligencias de análisis a practicar, entre las que se encuentran la interacción con las partes interesadas y las comunicaciones y cumplimiento de los requisitos en materia de protección de datos personales. En caso de inadmisión, se finalizará la gestión del expediente y así se comunicará al informante.

Si la comunicación es admitida, se procede a su registro en la plataforma y se continúa con su gestión. Adicionalmente, se mantiene un libro-registro de las informaciones recibidas, que recogerá todas las gestiones realizadas y las investigaciones internas que hayan dado lugar, garantizando la confidencialidad de la información.

En caso de existir persona denunciada y/o afectada se comunica la recepción de la comunicación contra su persona y en paralelo se da traslado al equipo que vaya a realizar la investigación (*ver apartado 4.3.*).

Excepcionalmente, en aquellos casos en los que la comunicación realizada al denunciado y/o afectado podría poner en peligro el curso de la investigación de los hechos/conductas objeto de comunicación, podrá demorarse la comunicación, pero esta no podrá superar en ningún caso el plazo de 1 mes desde que se haya registrado.

En todo caso, la comunicación incluirá:

- i. la recepción misma de la comunicación y la fecha,
- ii. las conductas/hechos que se atribuyen,
- iii. el equipo responsable de su gestión, y
- iv. el tratamiento que se realizará de sus datos de carácter personal.

La fase de análisis de la comunicación finaliza con la selección del equipo responsable de la investigación, que recaerá en el equipo de Auditoría Interna, sin perjuicio de que, según la especialidad de los hechos objeto de la comunicación deban intervenir otras áreas siempre que así se requiera para su resolución.

4.3 Fase de investigación

Con independencia del origen de la comunicación, en función de la materia objeto de la comunicación, se mantendrá un contacto previo con el equipo especializado de Auditoría Interna de CaixaBank o, en su caso el equipo investigador oportuno, con el objetivo de tratar el objeto de la comunicación, siendo posteriormente remitida junto con toda la documentación disponible. Solamente se facilitará la identidad del informante:

- Si es un dato imprescindible para el curso de la investigación, y
- Siempre previo consentimiento del interesado.

La investigación se iniciará a la mayor celeridad posible.

La investigación se llevará a cabo de acuerdo con los procedimientos internos definidos, en cumplimiento de las garantías previstas en la Política Corporativa del Sistema Interno de Información y, en cualquier caso, garantizando para todas las personas afectadas:

- El respeto a la presunción de inocencia y al honor, así como al derecho de defensa.
- El derecho a ser escuchadas en cualquier momento.
- El derecho a ser informadas de las acciones u omisiones que se le atribuyen. Adicionalmente, al traslado de la existencia de la comunicación al denunciado y/o afectado, si en el marco de la investigación realizada se detectase la participación en los hechos objeto de comunicación de personas no identificadas inicialmente en la comunicación, tanto por voluntad o desconocimiento del informante o aun identificándose a una persona denunciada se detecta que existen indicios de la participación de otras personas al margen de la persona identificada como denunciada, con el objetivo de garantizar que todas las personas que puedan verse afectadas por una investigación interna derivada de una comunicación ostenten los mismos derechos, en el momento que se disponga de indicios razonables que relacionen de manera directa a una persona con los hechos objeto de comunicación, se procederá a realizar la comunicación oportuna a la persona o personas identificadas.
- La preservación de su identidad y la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

El procedimiento de investigación podrá incluir:

- Entrevistas personales con la fuente (informante) para recabar más información.
- Entrevistas personales con los departamentos y/o las personas involucradas de manera directa o indirecta en los hechos/conductas que potencialmente son irregulares, a criterio del equipo responsable de la investigación.
- Análisis de datos y obtención de información.
- Petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos a Grupo CaixaBank.
- Otras diligencias de investigación o prueba que se consideren pertinentes y sean lo menos gravosas posibles con relación a la posición jurídica de la persona afectada.

El proceso de investigación quedará debidamente documentado, detallando los antecedentes, el objetivo, el alcance y las conclusiones alcanzadas.

Especialmente en el curso de la investigación, pero también con anterioridad a esta, podrá resultar necesario aplicar determinadas medidas de protección, tales como la eliminación de la coincidencia del lugar de trabajo o la gestión de incompatibilidades

caso de que alguna de las personas implicadas en una comunicación tuviese relación de parentesco, afinidad o de consanguinidad con alguno de los intervinientes en su gestión, investigación o resolución.

4.4 Fase de resolución

Considerando todos los elementos que constituyen la base para la formación de criterio, el Responsable del Sistema resolverá sobre el cumplimiento/incumplimiento de la normativa respecto los hechos/conductas objeto de comunicación, y así se comunicará a las partes involucradas a la mayor celeridad posible.

En caso de apreciarse incumplimiento por parte de una persona trabajadora, el Responsable del Sistema remitirá el expediente al departamento de Recursos Humanos responsable de cada sociedad, para la toma de las medidas oportunas. Si la propuesta de resolución contempla la adopción de medidas de otra naturaleza, el expediente se remitirá a la instancia competente que corresponda por razón de la materia o naturaleza de las medidas.

El plazo de resolución es de 3 meses desde la recepción de la comunicación; no obstante, si no pudiera obtenerse la resolución en el plazo indicado debido a circunstancias específicas del caso, en particular, la naturaleza y la complejidad del objeto de la comunicación, que puedan justificar que la investigación se demore, se informará a las partes involucradas y se continuará con su gestión hasta su efectiva resolución, aplicando en cualquier caso las medidas establecidas en la normativa de protección de datos. En cualquier caso, el plazo no podrá exceder de 6 meses.

5. Protección de datos personales

El Sistema Interno de Información está diseñado, establecido y gestionado de forma segura, de modo que se garantiza la confidencialidad de las personas involucradas en las comunicaciones y de las actuaciones que se desarrollan en la gestión y tramitación de estas, así como de la protección de datos.

Los tratamientos de datos personales que deriven de la aplicación de la Ley 2/2023 se registrarán por lo dispuesto en el Título VI de esta y en la legislación aplicable en esta materia.

A los informantes se les informará de que su identidad será en todo caso reservada, que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. Así mismo, no se informará, en ningún caso, a la persona a la que se refieran los hechos relatados de la identidad del informante.

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Información quedará limitado a las personas con potestad de gestión según las funciones que tienen asignadas, quedando expresamente prohibido divulgar cualquier tipo de información sobre las comunicaciones a personas no autorizadas. En cualquier caso, el acceso a estos datos quedará restringido, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- El Responsable del Sistema.
- El responsable de recursos humanos o el órgano competente debidamente designado, solo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- El responsable de los servicios jurídicos de la Entidad u organismo, si procediera la adopción de medidas legales en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- Los encargados del tratamiento designados.
- El delegado de protección de datos.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la Entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

Los datos personales que sean objeto de tratamiento se conservarán en el Sistema Interno de Información únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se procede a la inadmisión de la comunicación por no cumplir con los criterios de admisibilidad definidos, se procederá a la supresión de los datos, salvo que la inadmisión se produjera por la falta de veracidad de la comunicación y ello pudiera constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, se procederá a la supresión de los datos

personales, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Sistema Interno de Información. Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo.

Los colectivos con acceso al Sistema Interno de Información serán informados acerca del tratamiento de datos personales.

6. Medidas de protección

Los informantes tendrán derecho a protección siempre que no concurra ninguna exclusión de las previstas en el apartado 4.2 del presente Procedimiento y siempre que concurran las circunstancias siguientes:

- Tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del alcance del Sistema Interno de Información.
- La comunicación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en la Política Corporativa del Sistema Interno de Información y en el presente Procedimiento.

Las personas que hayan comunicado información sobre acciones u omisiones de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas, tendrán también derecho a protección.

Grupo CaixaBank prohíbe expresamente los actos constitutivos de represalia¹, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación.

No se considerará que las personas que comuniquen información sobre acciones u omisiones en el alcance del Sistema Interno de Información o que hagan una revelación pública hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y aquellas no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación o revelación pública, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación o revelación pública de dicha información era necesaria para revelar la acción u omisión.

Los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada o revelada públicamente, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.

Los informantes tendrán acceso a las medidas de apoyo establecidas por la Ley 2/2023.

¹ Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública. Entre otras, se consideran represalias a efectos de la Ley 2/2023: suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral, degradación o denegación de ascenso, intimidación, acoso, discriminación, o trato desfavorable o injusto.

7. Actualización del Procedimiento

Este Procedimiento se someterá a revisión del Consejo de Administración con la misma periodicidad establecida para la Política corporativa del sistema interno de información. No obstante, la Dirección de Compliance de CaixaBank, como responsable del Procedimiento, revisará su contenido anualmente y, en caso de que lo estime pertinente, propondrá modificaciones que elevará para su aprobación por el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control e informando asimismo a la Comisión de Riesgos.

Adicionalmente, la actualización del Procedimiento se podrá iniciar, en cualquier momento y a petición de cualquiera de los implicados en la gestión de informaciones que haya identificado la necesidad de su modificación, por:

- Cambios en el marco normativo.
- Cambios en los objetivos y estrategia de negocio.
- Cambios en el enfoque o procesos de gestión.
- Cambios derivados de los resultados obtenidos en las actividades de seguimiento y control.
- Nuevas políticas o modificaciones sobre las existentes que afecten al contenido de este Procedimiento.
- Modificación de la estructura organizativa que implique un cambio de funciones en la gestión de informaciones.

Cuando se realicen modificaciones fuera del periodo establecido por defecto, si estas son de carácter menor, se habilita la aprobación por el Comité Global del Riesgo. A estos efectos se entiende por modificaciones menores las derivadas de cambios organizativos sin implicaciones en las funciones de gestión de informaciones, correcciones meramente tipográficas o resultado de la actualización de documentos referenciados en el Procedimiento². En este caso, se informará siempre a la Comisión de Auditoría y Control y a la Comisión de Riesgos de las modificaciones aprobadas por el Comité Global del Riesgo. Si la Comisión de Auditoría y Control lo considerase oportuno, elevaría las modificaciones al Consejo de Administración, informándose asimismo a la Comisión de Riesgos.

La Dirección de Compliance será la responsable del almacenamiento y accesibilidad de este Procedimiento y se encargará de asegurar el correcto funcionamiento de los procesos de archivo, distribución y, en su caso, publicación en la site de Compliance de la Intranet y en la web corporativa de CaixaBank.

² La actualización de documentos referenciados en el Procedimiento incluiría únicamente la transcripción de fragmentos de documentos aprobados por los órganos competentes (Consejo de Administración, Comité Global del Riesgo, etc.) o de preceptos normativos, siempre que el contenido modificado no sea objeto de regulación por el Procedimiento.