

# Canal de Denuncia de BBVA

Información 2017

El Canal de Denuncia forma parte esencial del sistema de cumplimiento de BBVA, como uno de los procesos establecidos para garantizar la aplicación efectiva de la normativa y de las pautas del Código de Conducta. Ese canal constituye también un medio para ayudar a comunicar los incumplimientos observados o que sean comunicados por parte de colaboradores, clientes, proveedores o compañeros. Las comunicaciones a través de este canal incluyen pero no se limitan a informar sobre conductas ilegales sospechosas o profesionalmente poco éticas.

El departamento de Cumplimiento tramitará las denuncias recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su comprobación e impulsando las medidas para su resolución, de acuerdo con los procedimientos de gestión del Canal de Denuncia. La información será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial. Se mantendrá reserva sobre quien haya denunciado. La información se pondrá exclusivamente en conocimiento de aquellas áreas cuya colaboración sea necesaria para las actuaciones de comprobación, evitando perjudicar el resultado de la investigación o el buen nombre de las personas a las que afectan. El resultado de las actuaciones de comprobación será comunicado a las áreas que hayan de aplicar las medidas de mitigación o corrección que correspondan, además de al denunciado y al denunciante, cuando proceda.

Quienes comuniquen de buena fe hechos o actuaciones al Canal de Denuncia no serán objeto de represalia ni sufrirán ninguna otra consecuencia adversa por esta comunicación.

El canal de denuncia se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año y está abierto también a los proveedores del Grupo.

En el 2017, se recibieron un total de 1.820 denuncias a través de este Canal relacionadas con los siguientes aspectos:

- Conducta con el cliente (5,1%)
- Conducta con nuestros compañeros (45,4%)
- Conducta con la empresa (39,8%)
- Conducta con la sociedad (3,7%)
- Otras tipologías (6%)

De todas las denuncias tramitadas, el 32,1% concluyeron con acciones disciplinarias.