

# Canal de Denuncia de BBVA

Madrid, mayo 2020

## Canal de Denuncia de BBVA

### Información de 2019

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. Este Canal constituye también un medio para ayudar a los integrantes de BBVA así como a otros terceros no pertenecientes al Grupo BBVA a comunicar de forma confidencial y, si lo desean, de forma anónima, los comportamientos que se separen del Código de Conducta o que violen la legislación que resulte aplicable.



El área de Cumplimiento tramitará las denuncias con diligencia y prontitud promoviendo su comprobación e impulsando las medidas para su resolución, de acuerdo con los procedimientos internos 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.

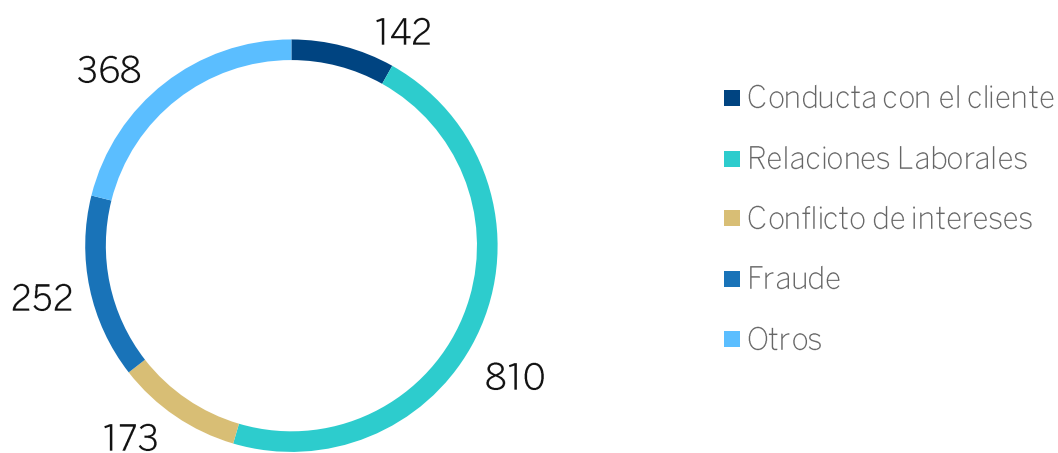
El Canal de Denuncia se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año. BBVA cuenta con líneas telefónicas y buzones de correo electrónico para recibir este tipo de comunicaciones en todas las geografías donde tiene presencia. Adicionalmente, BBVA posee un portal dedicado exclusivamente al Canal de Denuncia en la intranet donde los integrantes de BBVA pueden encontrar información más detallada sobre cómo plantear una comunicación.



Durante 2019 se han recibido 1.745 comunicaciones a través de los canales del Grupo. Las tipologías a las que se han referido estas comunicaciones han sido las siguientes:

- Conducta con el cliente: 142
- Relaciones Laborales: 810
- Conflicto de intereses: 173
- Fraude: 252
- Otros: 368

Tipología de comunicaciones recibidas en 2019



A lo largo del ejercicio 2019 se han gestionado 1.650 comunicaciones de las cuales 732 han concluido con acciones disciplinarias.

Comunicaciones gestionadas en 2019 y acciones disciplinarias adoptadas

