

BBVA

Creando Oportunidades

Canal de Denuncia de BBVA

Madrid, junio 2022

Canal de Denuncia de BBVA

Información de 2021

El Canal de Denuncia forma parte esencial del sistema de cumplimiento del Grupo 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, incluyendo las denuncias relativas a derechos humanos.



El área de Cumplimiento tramita las denuncias recibidas 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 pone exclusivamente en conocimiento de aquellas áreas cuya colaboración es 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 Grupo BBVA cuenta con mecanismos adecuados a fin de prevenir potenciales conflictos de intereses durante el proceso de investigación de las denuncias. El resultado de las actuaciones de comprobación es comunicado a las áreas que han de aplicar las medidas de mitigación o corrección que correspondan, además de al denunciado y al denunciante, cuando proceda.

Los denunciantes desempeñan un papel clave a la hora de prevenir y detectar cualquier tipo de comportamiento inadecuado, por lo que proporcionarles protección es una prioridad para el Grupo BBVA. 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. Durante el ejercicio 2021, el Grupo BBVA ha implementado en la mayor parte de las geografías en las que está presente una herramienta global del Canal de Denuncia proporcionada por

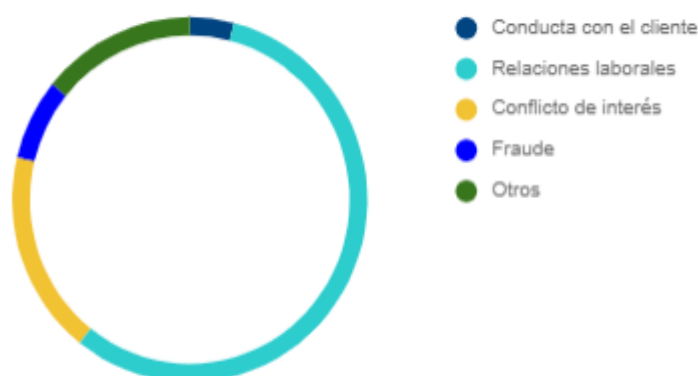


un proveedor externo. Esta plataforma on line es accesible a todos los empleados de BBVA a través de la intranet corporativa donde existe un portal dedicado exclusivamente al Canal de Denuncia que incluye información más detallada sobre cómo plantear una comunicación. Los terceros ajenos a BBVA pueden acceder a través de un link público disponible en la web corporativa del Grupo BBVA (www.bkms-system.com/bbva). Esta nueva herramienta global eleva los estándares de seguridad, confidencialidad y anonimato del denunciante y, por tanto, su protección. Además durante este ejercicio se han llevado a cabo distintas acciones de sensibilización sobre el uso del Canal de Denuncia en BBVA.

Durante 2021 se han recibido 1.748 denuncias 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: 70
- Relaciones Laborales: 990
- Conflicto de intereses: 316
- Fraude: 125
- Otros: 247

Tipología de comunicaciones recibidas en 2021



A lo largo del ejercicio 2021 se han gestionado 1.633 denuncias, 769 han concluido con acciones disciplinarias de algún tipo, las cuales han derivado en 209 despidos disciplinarios.

