

Canal de Denuncia

Madrid, julio 2023

BBVA Whistleblowing Channel

Información de 2022

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.

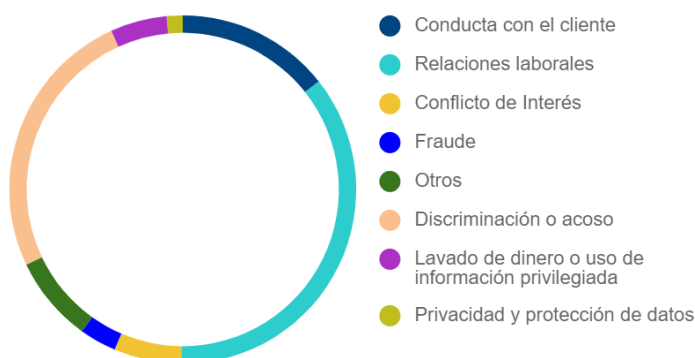
El Canal de Denuncia se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Durante el ejercicio 2022, 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 2022 se han recibido 1.597 denuncias a través de los canales del Grupo. Las tipologías a las que se han referido estas comunicaciones han sido las siguientes:



Tipología de comunicación recibida	Año 2022
Conducta con el cliente	229
Relaciones laborales	571
Conflicto de interés	101
Fraude	55
Discriminación o acoso ¹	405
Lavado de dinero o uso de información privilegiada	84
Privacidad y seguridad de datos	24
Otros	128
Total	1,597

El 46% de las denuncias en el año 2022 han concluido con acciones disciplinarias de algún tipo, las cuales han derivado en 156 despidos disciplinarios.

¹ Durante el ejercicio 2022, se ha activado en el Grupo el protocolo de acoso sexual en 13 ocasiones, habiendo quedado constatada la existencia de acoso sexual en 8 casos que finalizaron en despido de las personas denunciadas. El protocolo de acoso moral se ha activado en 1 ocasión, no existiendo en este caso una conducta constitutiva de acoso moral. Por favor ver [Informe anual BBVA 2022](#) (página 256/573).