



# Funcionamiento y Gestión del Canal de denuncias



## Contenido

---

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 4  |
| Principios que rigen el canal de denuncias .....   | 4  |
| Anonimato.....   | 4  |
| Confidencialidad.....  | 4  |
| Prohibición de represalias.....  | 5  |
| Hechos y conductas denunciables y procedimiento para su comunicación .....                 | 5  |
| Gobierno interno.....  | 6  |
| Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (PBCFT) .....         | 6  |
| Protección de Datos .....  | 6  |
| Prestación de servicios de inversión (MiFID) .....   | 6  |
| Comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado .....                          | 6  |
| Riesgo penal .....   | 6  |
| Información financiera y contable .....  | 6  |
| Protección de los denunciantes.....  | 7  |
| Personas beneficiarias de protección .....   | 7  |
| Canales de denuncia .....  | 7  |
| Condiciones para ser beneficiario de la protección.....                                    | 7  |
| Procedimiento de comunicación. ....  | 9  |
| Medios de comunicación de posibles incumplimientos .....                                   | 9  |
| Cumplimentación del formulario. ....   | 9  |
| Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas | 10 |
| Recepción de las denuncias. ....   | 10 |
| Análisis preliminar.....   | 10 |
| Fase de investigación .....  | 10 |
| Resolución y comunicación .....  | 10 |
| Registro de las denuncias presentadas.....   | 11 |
| Responsabilidades derivadas del Procedimiento.....   | 11 |
| Consejo de Administración .....  | 11 |

|   |    |
|---|----|
| Alta Dirección .....  | 11 |
| Función de Cumplimiento .....   | 11 |
| Recursos Humanos.....   | 12 |
| Asesoría Jurídica.....  | 12 |
| Gestión del Procedimiento.....  | 12 |
| Elaboración y aprobación.....   | 12 |
| Entrada en vigor .....  | 13 |
| Publicación .....   | 13 |
| Formulario de Comunicación de incumplimientos del ámbito del riesgo penal ..... | 13 |

## Control de cambios

| Revisión | Fecha      | Autor         | Actuación  |
|----------|------------|---------------|--|
| Ed. 02   | 3/10/2022  | CN            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporación correo electrónico como medio de comunicación</li> <li>- Incorporación condiciones de protección del denunciante</li> <li>- Incorporación procedimientos de actuación.</li> </ul> |
|          |            | CdD           | Aprobación del procedimiento   |
| Ed. 01   | 22/01/2020 | CN            | Creación del canal de denuncias  |
|          |            | Consejo Admón | Aprobación del Procedimiento   |
|          |            | DC            | Aprobación del Procedimiento   |

## Introducción

---

Con el fin de promover la aplicación de los valores y principios éticos recogidos en el Reglamento Interno de Conducta de NORBOLSA, se considera esencial mantener vías de comunicación abiertas ante situaciones e inquietudes sobre posibles incumplimientos detectados, y que puedan ser utilizados sin temor a consecuencias negativas.

En el presente documento se establecen los principios y el procedimiento por el que se registrarán el Canal de Denuncias de NORBOLSA.

NORBOLSA espera del personal empleado el cumplimiento con la obligación de informar de cualquier posible incumplimiento del mencionado Reglamento Interno de Conducta o de normas y procedimientos internos a través de este canal específico habilitado para ello. Además, se espera el compromiso de todos los profesionales de cooperar en las investigaciones internas que se inicien.

Este canal es también externo, o de acceso general por parte de terceros, puesto que NORBOLSA lo considera como una fuente de información que le permite implementar acciones de mejora y nuevos controles en los procedimientos de funcionamiento internos.

Las dudas o consultas que se planteen en relación con el Reglamento Interno de Conducta serán atendidas de manera independiente por parte de Cumplimiento Normativo de NORBOLSA.

## Principios que rigen el canal de denuncias

---

El Canal de Denuncias se rige por los principios de anonimato, confidencialidad y prohibición de represalias de todo el personal que comunique, de buena fe, y sobre la base de indicios razonables para creer que son ciertos, aquellas circunstancias que puedan suponer incumplimientos.

### Anonimato.

Toda denuncia sobre las materias aquí previstas podrá hacerse de manera anónima si la persona que vaya a realizar la comunicación así lo prefiere.

### Confidencialidad.

La información recibida de las comunicaciones realizadas será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial.

Toda información comunicada será tratada de forma confidencial, a menos que se exija su divulgación en virtud de la legislación nacional en el contexto de nuevas investigaciones o procedimientos judiciales posteriores.

La información será tratada respetando la normativa en protección de datos en toda la información relativa a datos personales que derive de la comunicación de hechos.

La identidad del denunciante o cualquier otra información de la que ésta se pueda deducir directa o indirectamente no será revelada más que a las personas autorizadas para la recepción y seguimiento de las denuncias.

No se recopilarán aquellos datos que no sean pertinentes para tratar una denuncia específica o con el compromiso de su eliminación sin dilación indebida en caso de que fueran recopilados por accidente.

### Prohibición de represalias

Quienes comuniquen, de buena fe, hechos o actuaciones conforme a lo aquí previsto no serán objeto de represalia ni sufrirán ninguna otra consecuencia adversa por esta comunicación sobre todo acto u omisión que se produzca en el contexto laboral y que cause un perjuicio al trabajador, cuando exista una estrecha relación entre la denuncia y el trato desfavorable sufrido, directa o indirectamente.

Funciones del equipo de gestión:

- Reuniones comerciales y captación clientes carteras.
- Seguimiento de mercados y de las carteras en gestión.
- Elaboración informes carteras y defensa estrategia y resultados inversión.
- Decisiones de inversión/desinversión, tomadas de manera colegiada.
- Órdenes de compra venta según los límites del Manual de control interno.

## Hechos y conductas denunciables y procedimiento para su comunicación

---

El marco jurídico actual prevé que las personas jurídicas cuenten con canales de denuncia a disposición de que quienes hayan tenido conocimiento de posibles irregularidades en la Entidad, puedan comunicarlo.

El Reglamento Interno de Conducta de NORBOLSA regula la existencia de un Canal de Denuncias como parte esencial del sistema de cumplimiento con el objeto de fomentar y velar por la observancia de la legalidad y las normas de conducta establecidas en el mismo.

Para que de la comunicación se derive, al menos, una sospecha fundada de infracción que permita el seguimiento de la denuncia debe recoger una descripción detallada del posible incumplimiento, la identidad de las personas o departamentos involucrados, así como las fechas en que hubieran tenido lugar los posibles incumplimientos, sin que no pueda referirse a cuestiones genéricas o indeterminadas, ni se trate de una información que ya se hubiera hecho pública.

Ejemplos de las materias objeto de denuncia:

## Gobierno interno

- Incumplimientos regulatorios, de procedimientos internos o sobre gobierno interno.
- Conflictos de interés detectados que no afecten a la persona que realice la comunicación.
- Conflictos de interés personales, según el procedimiento específico establecido en la normativa interna de NORBOLSA.
- Quebrantamientos del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores por parte de las personas sujetas al mismo.

## Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (PBCFT)

- Incumplimientos regulatorios, de políticas y procedimientos internos de la materia.

## Protección de Datos

- Actos o conductas contrarios a las normas cometidos por la Entidad, por las personas sujetas al Reglamento Interno de Conducta o por la actuación de terceros que contraten con ellas.

## Prestación de servicios de inversión (MiFID)

- Infracciones de las normas sobre la prestación de servicios de inversión, así como de las exigencias de la Ley del Mercado de Valores.

## Comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado

- Comunicar el conocimiento o sospecha de que la operatoria realizada por un tercero, empleado o cliente, sobre instrumentos financieros y valores negociables, pudiera conllevar actuaciones calificables como abuso de mercado.

## Riesgo penal

- Malas prácticas o prácticas sospechosas de ser constitutivas de infracción penal.
- Actividades que presenten indicios de ser presuntamente ilícitas.

## Información financiera y contable

- Comunicar el conocimiento o sospecha de que se han producido irregularidades de naturaleza financiera y contable.

## Protección de los denunciantes

---

### Personas beneficiarias de protección

A fin de promover la contribución en la prevención efectiva de posibles incumplimientos, NORBOLSA tiene habilitado un canal para la comunicación de hechos denunciados, incluyendo a:

- a) Todas las personas que hayan sido trabajadoras:
  - De carácter indefinido.
  - Personal contratado a tiempo parcial.
  - Personal con contratos de duración determinada.
  - Personal en prácticas.
  - Ex empleada.
- b) Potenciales personas empleadas.
- c) Accionistas.
- d) Proveedores, contratistas y subcontratistas, así como todos sus integrantes.
- e) Facilitadores o personas que asistan al denunciante en el proceso de denuncia.
- f) Terceros o personas mencionadas.

### Canales de denuncia

NORBOLSA tiene un Canal de Denuncias accesible en la web corporativa y a disposición de quienes quieran notificar o comunicar un posible incumplimiento, sea personal de la Entidad o relacionada con ésta, o un tercero.

Así mismo, los órganos supervisores de cada ámbito normativo tienen a disposición de quienes quieran comunicar posibles incumplimientos un canal de denuncias en sus respectivas webs. Estos canales garantizan la posibilidad de interponer la denuncia por escrito o verbalmente.

### Condiciones para ser beneficiario de la protección

Los denunciantes tendrán protección siempre que:

- a) Tengan motivos razonables para creer en la veracidad de los hechos denunciados en el momento de la denuncia.

b) Que los hechos se refieran a alguno de los ámbitos de protección. Se garantizará la protección de toda comunicación o denuncia de acciones u omisiones infractoras de la normativa sobre:

- Servicios, productos y mercados financieros.
- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Protección a consumidores.
- Protección a la privacidad y de datos personales.
- Seguridad de redes y los sistemas de información.
- Fraude fiscal.

c) La comunicación se realice a través del canal según el procedimiento establecido.

d) En caso de revelación pública:

- Haber denunciado previamente por el canal habilitado sin que se hayan tomado medidas apropiadas por parte de la entidad en un plazo razonable.
- El hecho denunciado pueda constituir un peligro inminente o manifiesto para el interés público, tales como emergencia o riesgo de daños irreversibles.
- La denuncia conlleve riesgo de represalias o probabilidad de ocultación o destrucción de pruebas o de connivencia entre infractores y autoridades.
- No se revele la información directamente a la prensa.
- Esta protección sólo se extenderá para el caso de que el acceso a la información comunicada o revelada públicamente no constituya un delito en sí mismo, no pudiendo suponer un amparo o protección frente a la responsabilidad penal que corresponda (especialmente en relación con la protección de datos o revelación de secretos).

La protección a los denunciantes se garantizará en relación con la información necesaria para revelar:

- Infracciones que hayan ocurrido.
- Infracciones que no se hayan materializado todavía pero que muy probablemente se vayan a cometer.
- Actos u omisiones que el denunciante tenga motivos razonables para considerar infracciones.
- Intentos de ocultar infracciones.



## Procedimiento de comunicación.

---

El Canal de Denuncias accesible a través de la web de NORBOLSA permite que todas las personas puedan denunciar o comunicar posibles incumplimientos cometidos por la Entidad o sus empleados o empleadas, el equipo directivo y cuantos mantengan una relación comercial con la Entidad o presten un servicio en ésta.

### Medios de comunicación de posibles incumplimientos

El Canal de Denuncias de la web corporativa permite que la comunicación de hechos denunciados se realice de forma anónima o previa identificación del denunciante, mediante:

- **Correo electrónico** a la siguiente dirección: [canaldenuncia@norbolsa.es](mailto:canaldenuncia@norbolsa.es)
- **Correo postal**, dirigida a la unidad de cumplimiento normativo, Plaza de Euskadi, 5-26ª plta. de Bilbao

### Cumplimentación del formulario.

Las personas que deseen comunicar un hecho que presente indicios de ser presuntamente delictivo, disponen de un formulario que deben cumplimentar para comunicar incumplimientos.

Dicho formulario se encuentra publicado en la página web corporativa de la Entidad.

En todas las comunicaciones se garantizará la confidencialidad de la información facilitada.

Las personas que comuniquen incumplimientos pueden optar por identificarse al realizar la comunicación o pueden acogerse al derecho a preservar el anonimato, tal como establecen las distintas normativas.

En el caso de querer identificarse, deben rellenar los datos relativos a la identificación de la persona que realice la comunicación y el medio de contacto para poder recabar información del denunciante, en los casos en que fuera necesario. En el caso de querer presentar una comunicación de forma anónima, no se cumplimentará este apartado del formulario.

Se indicará el área detectada en la que se produce el incumplimiento, así como los nombres de las empleadas y empleados que realizan el incumplimiento, en caso de conocerlos.

Finalmente, se describirá el incumplimiento detectado y en su caso, se aportarán los documentos que se consideren necesarios.

## Procedimiento de actuación: recepción, investigación y resolución de denuncias presentadas

---

### Recepción de las denuncias.

La función de Cumplimiento Normativo será la encargada de recibir y tramitar denuncias sobre los hechos que presenten indicios de ser presuntamente delictivos que le hayan sido enviadas.

En caso de que el denunciante se hubiera identificado, se enviará acuse recibo de la recepción de la denuncia.

### Análisis preliminar.

Todas las comunicaciones recibidas serán registradas e inicialmente analizadas por la función de Cumplimiento Normativo con el fin de identificar si las mismas deben ser tramitadas para su envío a las áreas correspondientes para su investigación, o si, por el contrario, debe ser rechazadas.

Las comunicaciones recibidas serán rechazadas en las siguientes circunstancias:

- Si la información recibida no supone un hecho que presente indicios de ser presuntamente delictivo, englobado dentro del ámbito de aplicación del Canal de Denuncias.
- Si la información recibida no es suficiente para iniciar una investigación y la persona denunciante no se ha identificado o no ha suministrado un medio de contacto para poder recabar mayor información.

Cuando una comunicación sea rechazada, se documentarán y registrarán los motivos que hayan llevado a ello.

### Fase de investigación

En el caso de denuncias comunicadas, se inicia la fase de investigación en la que se realizarán las pruebas y revisiones que se pueda llevar a cabo con la información recibida y que sean necesarias.

### Resolución y comunicación

Ante los hechos que hayan sido probados, se determinará la resolución de la denuncia comunicada.

En el caso de que la persona que haya comunicado un posible incumplimiento se haya identificado, se le notificará en un plazo razonable, informándole de si la comunicación ha sido archivada, rechazada o tramitada para su investigación.

## Registro de las denuncias presentadas

---

La función de Cumplimiento llevará un registro anonimizado de cuantas comunicaciones de hechos denunciados lleguen al canal de denuncias, garantizando el principio de confidencialidad, a los efectos necesario para el control en material de prevención del riesgo penal.

## Responsabilidades derivadas del Procedimiento

---

### Consejo de Administración

Corresponden al Consejo de Administración de NORBOLSA, en su condición de Órgano de Gobierno de la Organización, la aprobación del presente documento, así como las modificaciones o revisiones que sean necesarias.

### Alta Dirección

Corresponde a la Alta Dirección garantizar la adecuada implementación del Canal de Denuncias, así como fomentar su uso para la denuncia de hechos o conductas sospechosas de constituir infracción penal, garantizando la indemnidad y confidencialidad del denunciante de buena fe, así como del que rehúse la participación en actuaciones delictivas.

Asimismo, le corresponde analizar los informes elaborados en la fase análisis e investigación, y adoptar, en su caso, las sanciones tras analizar las propuestas sancionadoras recibidas.

### Función de Cumplimiento

El desarrollo, implantación y ejecución del marco general de Cumplimiento en NORBOLSA corresponde al departamento de Cumplimiento Normativo, junto con el resto de las áreas que colaboran con ella en su ejecución.

Corresponde a la Función de Cumplimiento Normativo:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta e interpretarlo, junto con las áreas de apoyo en la resolución de las consultas que puedan plantearse.
- Recibir las denuncias a través del canal de denuncias.
- Tramitar las denuncias sobre incumplimientos a las áreas designadas para su instrucción e investigación interna.

- Trasladar a Asesoría Jurídica, aquellos hechos sobre conductas en las que se hayan manifestado incumplimientos de las normas que afecten a personas que, no siendo empleados de la Entidad, las hayan cometido en el ejercicio de funciones y actividades prestadas en nombre de esta.
- Evaluar anualmente las modificaciones que sea conveniente introducir en el texto del Reglamento Interno de Conducta, especialmente en el caso de detectarse áreas de riesgo no reguladas y procedimientos susceptibles de mejora, proponiendo dichos cambios para su aprobación al Consejo de Administración de la Entidad. Asimismo, informará a la Alta Dirección sobre la adecuación e implementación del Canal de Denuncias.

## Recursos Humanos

Corresponde al Área de Recursos Humanos de NORBOLSA:

- Organizar la formación para el adecuado conocimiento del Reglamento Interno de conducta y sobre la existencia y funcionamiento del Canal de Denuncias.
- Llevar a cabo la instrucción y verificación de los hechos denunciados.
- Elevar las propuestas sancionadoras correspondientes según el régimen disciplinario vigente.

## Asesoría Jurídica

En los casos en los que del análisis realizado se concluya que existen hechos que presenten indicios de ser denunciados, Asesoría Jurídica es el área encargada, dentro de la Entidad, y en el marco de sus atribuciones, de ejercer las acciones penales correspondientes.

## Gestión del Procedimiento

---

### Elaboración y aprobación

La responsabilidad de la elaboración y adaptación de este procedimiento corresponde a Cumplimiento Normativo, correspondiendo su aprobación al Consejo de Administración.

El Área de Cumplimiento Normativo será la responsable de este documento y propondrá los cambios, tanto en el contenido como en los procedimientos descritos que identifique en su área de responsabilidad.

Anualmente o siempre que se produzca un cambio significativo, se revisará el contenido del documento y su adecuación con las exigencias normativas.

De acuerdo con lo anterior, se entenderá por cambio significativo cualquiera de los siguientes supuestos:

- Cuando tengan lugar cambios legales o normativos que afecten a su contenido.
- Cuando se apruebe la elaboración de nuevos procedimientos o se modifiquen los existentes;
- Cuando los órganos supervisores competentes, los auditores externos o los auditores internos propongan una modificación del documento.

Cualquier cambio en el documento será sometido a aprobación del Consejo de Administración, a propuesta del Área de Cumplimiento.

Adicionalmente a lo anterior, Cumplimiento Normativo incluirá en los Informes anuales que presente al Consejo de Administración de la Entidad, información sobre la gestión y funcionamiento del Canal de Denuncias.

### Entrada en vigor

Este documento resultará efectivo y exigible a todas las personas competentes desde su publicación.



### Publicación

Este Procedimiento debe ser publicado íntegramente en la Intranet Corporativa de la Entidad y total o parcialmente en la página web de la Entidad, una vez aprobado por el Consejo de Administración, dándose por informadas todas las personas competentes a efectos de su conocimiento y cumplimiento.

## Formulario de Comunicación de incumplimientos del ámbito del riesgo penal

---

### *Datos identificativos (voluntario)*

|   |   |
|---|---|
| Nombre y apellidos                                  |   |
| Medio de contacto (teléfono y/o correo electrónico) |  |
|   |  |

### *Descripción del incumplimiento detectado*

|  |  |
|--|--|
| Área afectada/implicada                          |  |
| Empleados/as afectados/as o implicados/as        |  |
| Descripción de los hechos objeto de comunicación |  |

*Documentación a anexar*

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Descripción de la documentación anexa |  |
|---------------------------------------|--|

Lugar y Fecha:

Firma:

**Envío del formulario:**

Mediante **correo electrónico** dirigido a:

[canaldenuncia@norbolsa.es](mailto:canaldenuncia@norbolsa.es)

Mediante **correo postal** dirigido a:

**Cumplimiento Normativo**

Plaza de Euskadi, 5-26ª plta.

48009 BILBAO