

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS
DEL SISTEMA INTERNO DE
INFORMACIÓN**

ARESBANK S.A.

HISTÓRICO DE REVISIONES EFECTUADAS

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO	APROBADO	REVISIÓN
V.1	21/03/2019	Asesoría Jurídica y Cumplimiento	OCI	Aprobación del Procedimiento.
V.2	08/11/2022	Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración	Se recoge la nulidad de cualquier sanción laboral impuesta por Aresbank que venga motivada o guarde relación con una previa denuncia del empleado o directivo. Se incluye el contenido mínimo de la información a reportar. Se modifican los destinatarios de las denuncias, en función del asunto. Se incluyen las medidas de confidencialidad aplicadas.
V.3	19/09/2023	Gestión Global del Riesgo. Área de Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración	Adaptación Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
III. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LAS DENUNCIAS.....	5
i. Envío de las comunicaciones.....	5
ii. Análisis preliminar.....	6
iii. Fase de investigación	7
iv. Fase de conclusiones	9
IV. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	11
V. MEDIDAS DE PROTECCIÓN	14
VI. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	15

I. INTRODUCCIÓN

La ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción establece en su artículo 9 el deber de las entidades de aprobar un Procedimiento de gestión de informaciones.

Así, el Consejo de Administración aprueba este Procedimiento de gestión de informaciones recibidas que establece las previsiones necesarias para que la recepción y resolución de las informaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información cumplan con los requisitos establecidos por la mencionada normativa.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento se aplicará a la gestión de todas las comunicaciones recibidas a través de cualquiera de los canales habilitados en el Sistema Interno de Información de Aresbank y que se encuentren dentro del Alcance y ámbito subjetivo de aplicación establecido en el apartado III de la Política del Sistema interno de información de Aresbank.

III. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LAS DENUNCIAS

i. Envío de las comunicaciones

Las informaciones susceptibles de comunicación por el Sistema Interno de Información podrán remitirse para su gestión a través de las siguientes vías:

- Accediendo al Canal de denuncias de la entidad localizado en la página web de Aresbank. Este canal de denuncias constituye el canal de comunicaciones preferente.
- Presencialmente, previa solicitud de cita a través del Canal de denuncias de la entidad localizado en la página web de Aresbank.

En el caso de que el informante desee realizar la comunicación mediante una reunión presencial, la misma será grabada y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el Reglamento UE 216/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016.

En la mencionada reunión presencial estarán presentes dos personas de la función de Cumplimiento Normativo de Aresbank.

- Por correo postal, escribiendo a la siguiente dirección:

Chief Risk and Compliance Officer
Paseo de la Castellana, 257
28046, Madrid, España

En el caso de que una comunicación sea remitida por canales distintos a los identificados en este apartado, la persona que la haya recibido, deberá remitirla sin dilación al Responsable del Sistema Interno de Información (Responsable del Sistema, en adelante) y garantizar la confidencialidad de la información recibida.

Aresbank permite realizar comunicaciones por escrito y de forma oral, de manera anónima o no, en función de los deseos del informante.

A las personas que remitan las comunicaciones objeto de este procedimiento se les informará, de forma clara y accesible, del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el Reglamento UE 216/679 y también sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

A la hora de realizar la comunicación el informante deberá indicar:

- Nombre, apellidos y domicilio, correo electrónico o lugar seguro de contacto, en el caso de no querer realizar la comunicación de forma anónima.
- En su caso, identificación que las personas a las que se refieren los hechos objeto de la comunicación, en su caso.
- Descripción de los hechos o irregularidades.

Los informantes podrán asimismo incluir la documentación adjunta que consideren conveniente.

Una vez recibida la comunicación, independientemente del medio utilizado (canal de denuncias, reunión presencial o correo postal), se procederá a su registro en el canal de denuncias, de tal manera que la comunicación quedará registrada en la herramienta de forma segura y con acceso restringido a las personas autorizadas para ello.

En el plazo máximo de siete días naturales siguientes a la recepción de la comunicación, Aresbank enviará acuse de recibo al informante, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

ii. Análisis preliminar

Una vez recibida la comunicación, la función de Cumplimiento Normativo realizará un análisis preliminar para verificar que se trata de una comunicación relativa a una conducta recogida dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023 en el plazo de tres días hábiles.

Así, no se admitirán las comunicaciones relativas a:

- Conductas no recogidas dentro del artículo 2 de la Ley 2/2023.
- Hechos que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.
- Hechos que ya están siendo investigados policial, administrativa y/o judicialmente.
- Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas que se refiere la comunicación.
- Hayan sido inadmitidas por algún canal interno de información.

Tras realizar el análisis preliminar, la función de Cumplimiento Normativo trasladará sus conclusiones al Responsable del Sistema para que este autorice, en su caso, la inadmisión a trámite de la comunicación. El archivo de la comunicación será debidamente registrado por Cumplimiento Normativo en el canal de denuncias, indicando el motivo de la decisión.

En el caso de que se haya realizado una comunicación que debe ser tramitada por otra vía, por ejemplo, una queja o reclamación de clientes, se redirigirá al informante hacia el canal adecuado para realizar la comunicación recibida.

Una vez adoptada la decisión sobre la admisión o no de la comunicación, se remitirá una comunicación al denunciante, también el plazo de tres días hábiles, en la que se informará de la decisión.

En el caso de admisión, si es necesaria información adicional para realizar la investigación, se le solicitará con carácter previo al inicio de la investigación. En este sentido, se procurará que las comunicaciones estén fundamentadas en pruebas documentales o testificales.

• Canal externo de información

Toda persona física podrá informar ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I) o ante las autoridades y órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, ya sea directamente o previa comunicación a través de los correos internos detallados.

iii. Fase de investigación

Esta fase comprende desde la aceptación a trámite de la comunicación, hasta la investigación de los hechos denunciados y la recopilación de pruebas que sustenten los hechos denunciados.

Para las comunicaciones realizadas sobre indicios de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, concretamente para la comunicación de operaciones sospechosas por algún empleado de Aresbank, se seguirá el procedimiento determinado en el Manual de AML.

Para las comunicaciones realizadas sobre acoso sexual y por razón de sexo, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

En ambos casos, se respetarán todas las garantías y derechos recogidos en el presente procedimiento y la Política del Sistema interno de información.

• **Información a las personas afectadas**

La persona afectada por un procedimiento interno de investigación cuyo origen radique en una comunicación recibida a través del Sistema interno de información, será informada, tan pronto como sea posible, de las acciones u omisiones que se le atribuyen y tendrá derecho a ser oída en cualquier momento.

En todo caso, la comunicación anterior se realizará en el tiempo y la forma que se considere conveniente para garantizar el buen fin de la investigación, cuando exista un riesgo importante de que dicha notificación pueda poner en peligro la capacidad de Aresbank para investigar de manera eficaz la comunicación de infracción o recopilar las pruebas necesarias. Esta excepción se aplicará de manera restrictiva, caso por caso, y se tendrá en cuenta los intereses más amplios que estén en juego.

Esta información se procederá a remitir en términos que protejan la confidencialidad del denunciante, por lo que no se incluirá ni su identidad, ni el área o departamento del banco del cual procede la comunicación, ni ninguna otra información que pudiera en su caso facilitar la identificación del denunciante.

En todo caso, al afectado se le informará de los siguientes puntos:

- Recepción de la comunicación
- Hechos que se le imputan
- Tratamiento de datos de carácter personal

- **Análisis de la comunicación**

El Responsable del Sistema es el encargado de realizar el análisis de la comunicación. Para el ejercicio de esta función contará con el apoyo de la función de Cumplimiento Normativo.

Además, para la realización del análisis de la comunicación, el Responsable del Sistema podrá solicitar la colaboración de otras áreas del banco cuando la naturaleza de la comunicación lo aconseje por motivos operativos o de especialización y conformar así un comité de investigación.

En todo caso, si es posible, se tratará de recabar la colaboración de otras áreas sin dar a conocer el contenido exacto de la denuncia, limitando el acceso a la información estrictamente necesaria.

Además, si la función de Riesgos y Cumplimiento Normativo o Recursos Humanos (en el caso de que su intervención sea necesaria por referirse la comunicación a cuestiones relativas a la gestión de recursos humanos y relaciones laborales) estuvieran afectadas por el contenido de la comunicación en cuya investigación deben participar, se atribuirá la investigación a la Asesoría Jurídica en la parte que afecte a la función, en aras de evitar un posible conflicto de interés.

A la vista de la especificidad del caso que se trate, el Responsable del Sistema podrá solicitar también la colaboración de un asesor externo cuando motivos de complejidad, objetividad y la preservación de la confidencialidad y el anonimato así lo aconsejen.

La investigación consistirá, principalmente, en el análisis de documentación existente en el expediente, y en el análisis de pruebas que permitan contrastar los hechos denunciados. En definitiva, Aresbank debe cerciorarse de la veracidad de los hechos objeto de la comunicación. Para ello, Aresbank podrá mantener comunicación con el informante y, si se considerase necesario, solicitar documentación adicional.

En todo caso, durante el proceso de investigación se respetarán las garantías y principios establecidos en la Política del Sistema interno de información de Aresbank. En particular:

- La persona afectada tendrá derecho a ser oída en cualquier momento. El denunciado podrá exponer los hechos que considere relevantes y aportar todas aquellas pruebas que prueben su inocencia en lo que a la información se refiere, es decir, podrá defenderse de los hechos que se le imputan y rebatir las evidencias en su contra.
- Se respetará su presunción de inocencia y su derecho al honor.
- Se mantendrá una estricta confidencialidad con respecto a las comunicaciones.

El proceso de investigación se documentará de manera adecuada, indicando en todo caso, los hechos, pruebas analizadas y las conclusiones alcanzadas en el análisis.

La duración de las actuaciones de investigación no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se hubiese remitido un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación.

En los casos de especial complejidad, el Responsable del Sistema podrá decidir de manera razonada extender el plazo hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

iv. Fase de conclusiones

Una vez recabadas las pruebas pertinentes, y analizadas junto con toda la información disponible desde el inicio de la comunicación, se cierra la fase de investigación propiamente dicha y el Responsable del Sistema o, en su caso, el comité de investigación, resolverá sobre el cumplimiento/incumplimiento de la normativa respecto los hechos/conductas objeto de comunicación, y así se comunicará a las partes involucradas a la mayor celeridad posible.

Las conclusiones pueden dirigirse en dos sentidos:

- La denuncia no es procedente: en el supuesto en el que la investigación de los hechos comunicados ponga de manifiesto la ausencia de incumplimiento, el Responsable del Sistema informará al informante y a las personas afectadas de dicha decisión, junto con los motivos que la sustenten.
- La denuncia es procedente: por el contrario, en el supuesto de que se pruebe que los hechos informados son ciertos, entonces se deberá proceder a detallar los extremos que sustenten dicha conclusión y proceder a preparar el informe en el cual, se reflejará el resultado de toda la fase de investigación, y en base a su contenido, se tomarán las decisiones relevantes respecto de la persona afectada. Este informe contendrá los siguientes aspectos:
 - Aspectos técnicos: título, autor, fecha, finalidad, origen, nivel de confidencialidad (quien tiene acceso al mismo).
 - Antecedentes del expediente, desde el momento en el que se produjeron los hechos, junto con los datos de contexto del caso o de las personas o departamentos objeto de la investigación.
 - Objeto de la investigación y finalidad de la misma.
 - Actuaciones y aspectos analizados, con los hechos relevantes investigados y detectados. En todos estos casos se debe conservar, disponible y referenciada, cualquier evidencia o documentación que se haya utilizado en el proceso de investigación, haya sido concluyente o relevante o no.
 - Conclusiones en respuesta al objetivo y alcance de la investigación.
 - Propuesta, en su caso, de medidas a adoptar.

Las conclusiones deben recogerse de manera clara y concisa, y siempre en relación a las pruebas y análisis obtenidos durante la investigación. Cualquier conclusión que esté basada en el conocimiento y experiencia del equipo investigador debe ir acompañada de una advertencia en tal sentido.

Si ha existido, asimismo, alguna limitación en el trascurso de la investigación, o no se ha podido obtener alguna de las evidencias solicitadas, también debe quedar reflejado en el informe.

En caso de apreciarse una conducta inadecuada por parte de una persona trabajadora, el Responsable del Sistema remitirá el expediente a la función de Recursos Humanos y la Dirección General. Si el informe contuviese la propuesta de adoptar medidas de otra naturaleza, el expediente se remitirá a la dirección general. En todo caso, se informará de las medidas adoptadas al Comité de Riesgos, Cumplimiento y IT..

En el caso de se apreciase que los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, se informará a la función de Asesoría Jurídica para que, con carácter inmediato, remita la información al Ministerio Fiscal o a la Fiscalía Europea, en el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea.

IV. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Aresbank adoptará las medidas que sean necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por las comunicaciones recibidas.

En particular, los tratamientos de datos personales que deriven de la aplicación de este Procedimiento se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la Ley orgánica 7/2021 y en lo establecido en el Título IV la Ley 2/2023.

Así, el tratamiento de datos personales objeto de este Procedimiento se registrará por los siguientes principios:

- **Respeto del principio de proporcionalidad y limitación de la finalidad:**

Los datos recabados como consecuencia de una comunicación serán únicamente aquellos que sean necesarios para gestionar una información recibida. Por ello, todos los datos personales que resulten accesorios o que se hayan recopilado por accidente se eliminarán sin dilación indebida.

De la misma forma, los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las comunicaciones que entran dentro del ámbito de aplicación de la ley 2/2023 también serán inmediatamente eliminados.

Además, si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos. Se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro o tratamiento de los mismos.

- **Información a los interesados:**

Cuando se obtengan los datos personales directamente de los interesados se les facilitará la información a la que se refieren los artículos 13 del Reglamento (UE) 2016/679 y 11 de la Ley Orgánica 3/2018.

En el caso del informante se le informará, además, de manera expresa, de que su identidad será en todo caso reservada y que no se comunicará a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros.

Asimismo, se le informará de que los interesados podrán ejercer los derechos a que se refieren los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679: acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y no ser objeto de una decisión basada únicamente en un tratamiento automatizado. Para ello, Aresbank ha habilitado el correo electrónico derechoslopd@aresbank.es.

En el caso de que la persona a la que se refieran los hechos relatados en la comunicación ejerza su derecho a oposición, se presumirá que, salvo prueba en contrario, existen motivos legítimos imperiosos que legitiman el tratamiento de sus datos personales.

Asimismo, Aresbank ha designado a un Delegado de Protección de Datos que es la figura encargada de hacer efectivo el cumplimiento del GDPR. Para contactar con el Delegado de Protección de Datos el interesado puede remitir una comunicación a la siguiente dirección de correo electrónico: dpd.aresbank@aresbank.es.

- **Limitación del acceso a la información:**

El acceso a los datos contenidos en el Sistema interno de información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- El Responsable del Sistema, la función de Cumplimiento Normativo y quienes de acuerdo con lo establecido en el apartado III. iii) de este procedimiento pudiesen formar parte el comité de investigación de una comunicación concreta.
- El Responsable de Recursos Humanos, sólo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- El Responsable de Asesoría Jurídica, si procediese la adopción de medidas legales en relación a los hechos relatados en la comunicación.
- El Delegado de protección de datos.

Asimismo, será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de procedimientos sancionadores o penal es que, en su caso, procedan.

- **Preservación de la identidad del informante y de las personas afectadas**

Quien presente una comunicación tiene derecho a que su identidad no sea revelada a terceras personas.

Aresbank ha establecido las medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada, especialmente la identidad del informante, cuando la comunicación no sea anónima.

La identidad del informante sólo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. En estos casos, se comunicará al informante, antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

- **Conservación y eliminación de los datos:**

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

Si se acreditase que la información facilitada o parte de ella no es veraz, se procederá a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial

En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del Sistema.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

V. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Las personas que realicen comunicaciones dentro del ámbito de aplicación de este procedimiento tendrán derecho a protección siempre que concurren las circunstancias siguientes:

- tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y que la citada información entra dentro del ámbito de aplicación de este procedimiento,
- la comunicación o revelación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en este procedimiento.

Las personas que hayan comunicado información sobre acciones u omisiones de forma anónima pero que posteriormente hayan sido identificadas y cumplan las condiciones previstas en este procedimiento también tendrán derecho a protección.

Aresbank prohíbe expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación.

No se considerará que las personas que comuniquen información hayan infringido ninguna restricción de revelación de información, y aquellas no incurrirán en responsabilidad de ningún tipo en relación con dicha comunicación, siempre que tuvieran motivos razonables para pensar que la comunicación de dicha información era necesaria para revelar la acción u omisión reportada.

Los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito.

VI. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Corresponde a la función de Cumplimiento Normativo la revisión periódica de este documento.

El presente Procedimiento será revisado y sometido a la aprobación del Consejo de Administración, en su caso, con una periodicidad, al menos, trienal.

Al margen de esta periodicidad trienal, la función de Cumplimiento Normativo de Aresbank revisará también el contenido del mismo y la elevará al Consejo de Administración para su aprobación, previa revisión por parte del Comité de Riesgos, Cumplimiento y IT, siempre que se produzcan alguna de las siguientes circunstancias:

- Cambios en la regulación aplicable.
- Deficiencias detectadas en auditorías internas o externas y otros posibles procesos de control.
- Aprobaciones o modificaciones de políticas y procedimientos internos que afecten al contenido a la presente política.
- cambios organizativos significativos que afecten a este Procedimiento.