



Creando Oportunidades

Política General de gestión de comunicaciones en el Canal de Denuncia y de protección del informante

BBVA SEGUROS

Cumplimiento Seguros

Madrid, septiembre de 2023

Índice

1. Introducción.	3
2. Objeto y ámbito de aplicación.	3
3. Principios generales.	4
4. Disposiciones de la Política.	6
a. Disposiciones generales.	6
b. Procedimiento de gestión de comunicaciones.	6
c. Medidas de protección para el informante.	7
d. Medidas de protección para el/los afectado(s).	9
e. Protección de datos personales.	9
5. Modelo de gobierno, revisión y supervisión de la Política.	9
6. Entrada en vigor y vigencia.	11
7. Glosario.	11
8. Control de cambios.	13
Anexo: Canal de Denuncia de BBVA Seguros.	13

1. Introducción.

- 1.1. BBVA Seguros S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante, “BBVA Seguros”) como sociedad parte de un grupo financiero internacional, formado por sociedades legalmente autónomas y sucursales dedicadas principalmente al ejercicio de la actividad bancaria y de otras relacionadas directa o indirectamente con ésta (en adelante cuando se haga referencia a cualquiera de estas entidades se indicará “Sociedad” y cuando se haga referencia a todas en su conjunto, “Grupo BBVA” o “Grupo”).
- 1.2. 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 (la “**Ley 2/2023**”) que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, establece entre otras cuestiones, la obligación, para las personas jurídicas del sector privado que tengan contratados cincuenta o más trabajadores, de contar con un Sistema Interno de Información en los términos previstos en la misma, así como establecer medidas de protección para quienes informen internamente sobre las acciones u omisiones contenidas en el artículo 2 de la Ley 2/2023.
- 1.3. BBVA Seguros desarrolla la presente Política de gestión de comunicaciones en el Canal de Denuncia¹ y de protección del informante (en adelante, “la Política”) en cumplimiento de los artículos 5.2.h), 5.2.i), 9 y 11 de la citada Ley 2/2023, que incluyen los principios generales en materia de Sistema interno de información y de defensa del informante, estableciendo, a través de esta Política, determinados estándares corporativos aplicables en el Grupo BBVA.
- 1.4. Esta Política forma parte de la regulación interna del área de Regulation & Internal Control y se aprueba por el Consejo de Administración de BBVA Seguros. en ejercicio de su función de determinar las políticas y estrategias generales de la entidad, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Marco de Regulación Interna del Grupo BBVA.

2. Objeto y ámbito de aplicación.

- 2.1. El objeto de esta Política es establecer las medidas de protección para quienes informen sobre incumplimientos de la legislación aplicable², del Código de Conducta de BBVA Seguros y de la Regulación Interna (en adelante, conjuntamente las “**Infracciones Normativas**”), así como fortalecer la cultura de comunicación interna de infracciones en BBVA y formalizar las previsiones establecidas en la Ley 2/2023 sobre el Sistema interno de información y gestión de comunicaciones.

¹ El Canal de Denuncia es el Sistema interno de información de BBVA Seguros, mecanismo de comunicación de cualquier acción u omisión que infrinja el Código de Conducta, la Regulación Interna o que sea contrario a la legislación aplicable en el desarrollo de la actividad profesional, y que permite la retroalimentación con el informante.

² Para el ámbito de aplicación de la jurisdicción española, se incluyen, entre otras, las infracciones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, es decir, ciertas infracciones del Derecho de la Unión Europea, de índole penal o naturaleza administrativa grave o muy grave.

- 2.2. Esta Política establece los estándares corporativos aplicables en el Grupo BBVA en la materia, dando cumplimiento, a su vez, a obligaciones específicas que la Ley 2/2023 impone a las sociedades del Grupo BBVA radicadas en la jurisdicción española, cuya extensión a otras geografías se realizará siguiendo lo establecido en el apartado 2.4., y sin que ello pueda suponer una vulneración de la legislación local. En este contexto, la Política será de aplicación a BBVA Seguros y será de obligado cumplimiento para todos los miembros de la Alta Dirección, empleados y administradores de las Sociedades del Grupo BBVA en todas las actividades derivadas de su posición o cargo.
- 2.3. El Responsable de Cumplimiento Normativo es el Responsable del Sistema interno de información de BBVA Seguros³. Su designación o destitución por el Consejo de Administración de BBVA Seguros será notificada a la Autoridad Independiente de Protección del Informante de conformidad con lo establecido normativamente, en particular, el artículo 8.3. de la Ley 2/2023.
- 2.4. Esta Política prevalecerá sobre cualquier otra Regulación Interna de ámbito ejecutivo, en lo que respecta a la materia que regula. En el caso de que alguna disposición de la Política fuera contraria al ordenamiento jurídico vigente en una jurisdicción en la que el Grupo BBVA tuviera presencia, tal disposición no resultará de aplicación, prevaleciendo la normativa aplicable localmente.

3. Principios generales.

- 3.1. El Grupo BBVA desarrolla su actividad basándose en los principios de:
- Integridad.
 - Prudencia en la gestión de riesgos.
 - Transparencia.
 - Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo.
 - Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento.
- 3.2. En este contexto, la presente Política establece los principios esenciales de funcionamiento del Canal de Denuncia de BBVA Seguros:
- **Es abierto:** permite a cualquier interesado la comunicación, incluso anónimamente, de acciones u omisiones que a su juicio supongan una Infracción Normativa.
 - **Permite el anonimato, garantiza la confidencialidad y los derechos del informante, del afectado y de cualquier tercero:** el Canal de Denuncia está diseñado de forma que se salvaguarda el anonimato o, en su caso, la confidencialidad del informante, preservando su identidad, así como la confidencialidad

³ La Ley 2/2023 define como Responsable del sistema interno de información a la persona física designada por el órgano de administración de la entidad como responsable de la gestión de dicho sistema. En BBVA Seguros el Sistema interno de información es el Canal de Denuncia.

de la información aportada, de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la comunicación, protegiendo en todo caso los derechos a la presunción de inocencia, respeto al honor y defensa de la persona afectada y terceros.

- **Protección de datos personales:** el tratamiento de datos personales que tenga lugar en el Sistema interno de información de BBVA Seguros se llevará a cabo de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal. El Delegado de Protección de Datos a los efectos del Sistema interno de información será el designado para BBVA Seguros.
- **Autonomía e independencia:** El Responsable de Cumplimiento de BBVA Seguros, como responsable del funcionamiento del Canal de Denuncia, desarrolla su función con autonomía e independencia, apoyándose en la Unidad de Cumplimiento para la gestión del mismo.
- **No represalias y protección:** quienes utilicen de buena fe el Canal de Denuncia de BBVA Seguros gozan de protección frente a represalias y eventuales consecuencias adversas derivadas de sus comunicaciones.
- **Protección y seguridad de la información:** el Canal de Denuncia de BBVA Seguros cuenta con medidas específicas de protección y seguridad de la información, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

4. Disposiciones de la Política.

a. Disposiciones generales.

El Canal de Denuncia de BBVA Seguros permite la comunicación de cualquier Infracción Normativa.

Conforme al artículo 4 de la Ley 2/2023, BBVA Seguros pone a disposición de cualquier interesado el Canal de Denuncia para que pueda informar, con carácter preferente a canales externos ajenos a BBVA Seguros, sobre los potenciales incumplimientos mencionados anteriormente.

La Unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros es la encargada de recibir y tramitar las comunicaciones recibidas en el Canal de Denuncia, garantizando la independencia y ausencia de conflictos de interés.

b. Procedimiento de gestión de comunicaciones.

El proceso interno de recepción y tramitación de comunicaciones en el Canal de Denuncia de BBVA Seguros se estructura en las siguientes fases:

- Una vez la comunicación es recibida en el Canal de Denuncia de BBVA Seguros, la Unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros emitirá un acuse de recibo de la comunicación en el plazo de siete días naturales desde su recepción, salvo que ello pueda comprometer la confidencialidad de la comunicación.
- Cuando los hechos informados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito, se remitirá la información recibida al Ministerio Fiscal con carácter inmediato. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea. Esta remisión de información respetará los derechos reconocidos a los afectados en la Constitución y la legislación aplicable.
- La información será analizada por la Unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros, que promoverá su gestión⁴, asignando la investigación a las áreas de BBVA Seguros más idóneas para revisar de forma completa los hechos denunciados. La información sólo será compartida con aquellas áreas cuyo conocimiento resulte necesario para la correcta investigación de los hechos informados.
- Cuando sea necesario para el buen fin de la investigación, el informante podrá ser contactado en cualquier momento con el propósito de ampliar o aclarar la información. De igual forma y en cualquier momento del proceso, se informará al informante sobre la fase en la que se encuentran las actuaciones internas, siempre que ello fuera posible y no se comprometa la investigación.
- Internamente se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para comprobar la verosimilitud de los hechos comunicados y completar las actuaciones de investigación en un plazo que no podrá ser superior a tres meses o, si el caso reviste especial complejidad, a seis meses, ambos a contar desde la fecha de acuse de recibo de la comunicación o, si no se remitió acuse de recibo, a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación.
- La persona afectada por la comunicación será informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen y tendrá derecho a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para asegurar el buen fin de la investigación, garantizando el respeto a la presunción de inocencia y al honor y velando por la protección de la identidad del informante.
- Concluidas las actuaciones de investigación, se comunicará al informante y a la(s) persona(s) afectada(s), según proceda y sin demora, el resultado de la investigación.

De acuerdo con lo dispuesto en el Código de Conducta de BBVA Seguros (art 6.4.3.), todos los empleados o áreas involucradas en la gestión de informaciones deberán mantener la confidencialidad de las actuaciones relacionadas con este proceso.

⁴ Podrán resultar no procedentes a los efectos del Canal de Denuncia de BBVA Seguros aquellas comunicaciones: a) cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud o carezcan manifiestamente de fundamento, b) cuando la comunicación no contenga información nueva y/o significativa en comparación con una comunicación anterior que ya hubiera sido gestionada internamente.

c. Medidas de protección para el informante.

- **Integración de mecanismos de comunicación:** en BBVA Seguros el Canal de Denuncia constituye el único canal interno de comunicación de Infracciones Normativas.

Tal y como dispone el artículo 1.2.3.b) del Código de Conducta de BBVA Seguros, los integrantes de BBVA Seguros tienen la obligación de comunicar al Canal de Denuncia cualquier comportamiento que se separe de lo dispuesto en él o que pudiera vulnerar la Regulación Interna y/o la legislación aplicable.

En cumplimiento del artículo 9.2. g) de la Ley 2/2023, el receptor⁵ de cualquier comunicación relativa a potenciales Infracciones Normativas, deberá remitir sin demora dicha información al Canal de Denuncia de BBVA Seguros.

- **No represalias:** tal y como establece el Código de Conducta de BBVA Seguros, quienes de buena fe efectúen comunicaciones al Canal de Denuncia no serán objeto de represalia ni sufrirán ninguna otra consecuencia adversa por esta comunicación. La adopción de represalias o la tentativa de su adopción puede motivar la adopción de medidas disciplinarias conforme a la Regulación Interna y la legislación laboral aplicable, aparte de cualesquiera otras posibles responsabilidades que resulten de aplicación.
- **Protección de la identidad del informante y prevención de conflictos de interés:** la Unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros mantendrá reserva de la identidad del informante, la cual sólo será compartida con aquellas áreas de BBVA Seguros cuya colaboración sea imprescindible para las labores de investigación. Asimismo, sólo serán involucradas áreas de BBVA Seguros sobre las cuales no se aprecien conflictos de interés, presentes o potenciales, adoptándose medidas de mitigación cuando fueran advertidos.
- **Posibilidad de comunicación con la Unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros:** si lo desea, el informante podrá mantener comunicación con la Unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros en el tiempo y forma que considere oportuno.
- **Difusión de información sobre autoridades competentes:** BBVA Seguros pone a disposición del informante información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.
- **Información sobre su funcionamiento:** BBVA Seguros publica información sobre los principios de funcionamiento del Canal de Denuncia.

⁵ Independientemente del área al que pertenezca, en el caso de ser empleado.

- **Facilidad de acceso y uso:** es accesible desde cualquier dispositivo y permite la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente⁶. Aparece diferenciado de los mecanismos de comunicación ante otras entidades u organismos.

d. Medidas de protección para el/los afectado(s).

- **Derecho a la presunción de inocencia, al honor y a la defensa de las personas afectadas:** en el curso de la tramitación de las comunicaciones recibidas en el Canal Denuncia de BBVA Seguros se respetará el derecho a la presunción de inocencia, al honor y a la defensa de la(s) persona(s) afectada(s), de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2023 y, en todo momento, se preservará el buen nombre de la(s) misma(s).
- **Derecho a la información y a ser oído:** la persona a la que se le atribuyen los acciones u omisiones que pudieran ser constitutivos de infracción tendrá derecho a ser informado en el tiempo y forma que se considere adecuado para evitar la destrucción, ocultamiento o alteración de pruebas y asegurar el buen fin de la investigación. Del mismo modo, tendrá derecho a ser oído. En ningún caso se le facilitará la identidad del informante ni información que permita su identificación sin contar con el previo consentimiento de este.

e. Protección de datos personales.

El cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales en la recepción de comunicaciones y en la gestión de las mismas se rige por lo dispuesto en la normativa de aplicación:

- 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.
- Reglamento (UE), 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, se deberán cumplir los principios y disposiciones establecidos en la Política General de Privacidad y Protección de Datos de BBVA Seguros.

⁶ A solicitud del informante, se podrán presentar comunicaciones a través de reunión presencial en el plazo máximo de siete días.

5. Modelo de gobierno, revisión y supervisión de la Política.

- 5.1. Esta Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de BBVA Seguros en fecha 20 de septiembre de 2023, previa revisión por parte de la Comisión de Auditoría y Riesgos, en fecha 19 de septiembre de 2023.
- 5.2. La Política ha sido elaborada y coordinada por la unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros, con la colaboración de la unidad de Corporate Compliance BBVA
- 5.3. El responsable de la Política es Cumplimiento de BBVA Seguros y, se encargará de su publicación y promoverá su conocimiento y extensión a las entidades del Grupo a las que resulte de aplicación.
- 5.4. Los responsables de las distintas áreas de BBVA Seguros facilitarán, en sus respectivos ámbitos de responsabilidad y cuando corresponda, la dotación de medios, sistemas y organización suficientes para el cumplimiento de lo dispuesto en esta Política.
- 5.5. El control sobre el grado de cumplimiento tanto de esta Política como de las normas que la desarrollen se llevará a cabo de acuerdo con el Modelo de Control Interno establecido por el Grupo BBVA, articulado sobre la base de tres líneas de defensa independientes entre sí. Las distintas funciones de control de BBVA Seguros cooperarán activa y regularmente en la supervisión de la aplicación de esta Política.
- 5.6. El Consejo de Administración llevará a cabo, directamente o a través de la Comisión de Auditoría y Riesgos, la supervisión de la aplicación de la Política, sobre la base de los informes periódicos o ad hoc recibidos del Responsable de Cumplimiento y, en su caso, a través de la información remitida al respecto por el Área de Auditoría Interna a la Comisión de Auditoría y Riesgos en el ejercicio de sus funciones.
- 5.7. Con una periodicidad mínima anual o ante la ocurrencia de cualquier evento que requiera de cambios en la presente Política, si procede, el Responsable de Cumplimiento Seguros someterá a la consideración de los Órganos Sociales de BBVA Seguros las actualizaciones y modificaciones que se consideren necesarias o convenientes. Sin perjuicio de lo anterior, la modificación de referencias a nomenclatura de áreas, unidades, a la Regulación Interna y en el Anexo será llevada a cabo por la Unidad de Cumplimiento de BBVA Seguros sin necesidad de elevar previamente este tipo de cambios a los órganos sociales.
- 5.8. Los incumplimientos de las disposiciones contenidas en la presente Política pueden motivar:
 - El inicio de procedimientos disciplinarios que pueden suponer el cese de la relación laboral, de conformidad con el Código de Conducta de BBVA Seguros, la Regulación Interna y la legislación aplicable.
 - Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de la posibilidad de que BBVA Seguros comunique los hechos a las autoridades que corresponda o al Ministerio Fiscal.

6. Entrada en vigor y vigencia.

- 6.1. La Política surtirá efectos desde el día posterior a su aprobación por el Consejo de Administración. Su periodo de vigencia es indefinido.
- 6.2. La presente Política permanecerá en vigor en tanto el Consejo de Administración no acuerde su modificación o se lleve a cabo la aprobación de una nueva política que la sustituya.

7. Glosario.

Alta Dirección: se entenderá que son altos directivos los consejeros ejecutivos y las personas que desarrollan funciones de alta dirección, con facultades de administración general, y bajo la dependencia directa del órgano de administración o de alguno de sus miembros, así como los responsables de las áreas de negocio significativas del Grupo.

Grupo BBVA: grupo financiero internacional conformado por BBVA, como sociedad cabecera, y por otras sociedades legalmente autónomas, dedicadas principalmente al ejercicio de la actividad bancaria y de otras relacionadas directa o indirectamente con esta.

Infracción Normativa: incumplimientos de la legislación aplicable, del Código de Conducta de BBVA Seguros y de la Regulación Interna. Para el ámbito de aplicación de la jurisdicción española, se incluyen, entre otras, las infracciones previstas en el artículo 2 de la Ley 2/2023, es decir, ciertas infracciones del Derecho de la Unión Europea, de índole penal o naturaleza administrativa grave o muy grave.

Marco General de Gestión y Control: conforme se establece en el Marco de Regulación Interna, los Órganos Sociales han dotado al Grupo de un conjunto de políticas generales y directrices básicas de gestión y control, entre las que destacan las principales decisiones estratégico-prospectivas (como el Plan Estratégico, el Marco de Apetito de Riesgo, el Presupuesto, el Plan de Capital y el Plan de Liquidez y Financiación), que constituyen el Marco General de Gestión y Control.

No represalias: estarán protegidos frente a represalias quienes efectúen la comunicación de buena fe y tengan motivos razonables para pensar que la información es veraz, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y pertenezcan, entre otras, a una de las siguientes categorías establecidas en la propia Ley 2/2023:

- a) tengan la condiciones de empleados de BBVA Seguros.
- b) empleados y funcionarios públicos
- c) sean proveedores de BBVA Seguros.
- d) los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos;

- e) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- f) quienes comuniquen información sobre informaciones obtenidas en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.
- g) representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante.
- h) personas físicas que asistan al informante en el proceso.
- i) personas físicas relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, tales como compañeros de trabajo o familiares.
- j) personas jurídicas para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa. A estos efectos se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada.

Regulación Interna: de acuerdo a lo previsto en el Marco de Regulación Interna, se entenderá por regulación interna todas aquellas disposiciones de obligado cumplimiento y vocación de permanencia en el tiempo que definen el marco de actuación de las personas, áreas o negocios que forman parte del Grupo BBVA, y que se aprueban internamente, ya sea para desarrollar el Marco General de Gestión y Control, para dar respuesta a requerimientos regulatorios o de supervisores, o para regular la organización y funcionamiento de un ámbito determinado de actividad.

Responsable del Sistema interno de información de BBVA Esta definición hay que adecuarla al puesto del responsable del Canal

Represalia: a los efectos de la presente Política se consideran represalias las actuaciones adoptadas en perjuicio de quienes realizan una comunicación al Canal de Denuncia y como consecuencia de ella. En este sentido, se consideran represalias cualesquiera actuaciones que la legislación aplicable considere como tales y, específicamente, las siguientes:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.

- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- e) Anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.
- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

8. Control de cambios.

Fecha	Descripción del Cambio	Autor
Septiembre 2023	■ Versión Inicial.	Cumplimiento Seguros

Anexo: Canal de Denuncia de BBVA Seguros.

Se puede contactar con el Canal de Denuncia de BBVA Seguros a través del siguiente link:

<https://www.bkms-system.com/bbva>