

# **PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS INTERNAS**

## INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. COMITÉ DE ÉTICA.....	3
4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES.....	4
4.1. Identificación de una irregularidad.....	4
4.2. Comunicación y recepción de las denuncias.....	4
4.3. Requisitos mínimos de la denuncias.....	4-5
4.4. Valores y conductas a tener en cuenta.....	5
4.5. Actuación e investigación.....	5
4.6. Conclusiones.....	6
5. PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS.....	7
6. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	7
7. POLITICA DE PUERTA ABIERTA.....	7
8. ANEXOS.....	9-10

**Anexo I. Formulario modelo a rellenar por el denunciante (denuncias vía web)**

**Anexo II. Informe modelo a rellenar en la recepción de la denuncia**

## **1. OBJETIVO**

El presente documento tiene como objetivo establecer un canal de comunicación interna para la recepción de denuncias relacionadas con incumplimientos legislativos y/o prácticas contrarias a los principios establecidos en el Código Ético y de Conducta de BANGE, y cualesquiera situaciones o hechos que requieran la atención de la Sección de Cumplimiento y Comité Ética (en adelante, nos referiremos a estos documentos de forma conjunta como el **Código Ético**).

Se establece este documento para garantizar que, de presentarse una actuación contraria a lo establecido en el Código Ético ésta será tratada de forma profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de la Entidad y asegurar el cumplimiento efectivo del citado Código.

## **2. ALCANCE**

Cualquier área, departamento, sección, servicio, Directivo, o empleado de BANGE, así como los auditores internos como externos y los clientes, con interés razonable podrán enviar consultas, denuncias o quejas a la Sección de Cumplimiento y Comité Ética de BANGE a través del Canal de Denuncias establecido.

El Comité de Ética asegurará que todas las consultas, denuncias, o quejas recibidas se analicen de forma independiente y confidencial. Asimismo, garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del denunciado o denunciados, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

## **3. COMITÉ DE ÉTICA**

El Comité de Ética es el órgano al que todas las partes con interés legítimo deben dirigirse para comunicar cualquier posible incumplimiento del Código Ético, tanto si les afectan personalmente como si afectan a terceros.

El Comité de Ética está formado por:

- a. La Dirección General
- b. El Jefe de Auditoría Interna
- c. Dirección de Calidad
- d. El Jefe de Cumplimiento Normativo
- e. El Jefe de RR.HH.
- f. Asesoría jurídica

La Dirección de Calidad actuará como Secretaria del Comité.

Así mismo el Comité de Ética podrá contar con asesores consultivos o que pueda prestar su colaboración en determinadas ocasiones.

## 4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES

### 4.1. Identificación de una irregularidad

La persona que conozca la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las normas establecidas en el Código Ético deberá reportarla inmediatamente. El Canal de Denuncias constituye el principal medio a través del cual se efectuarán las comunicaciones, aunque puedan ser también enviadas directamente al superior jerárquico o a la Dirección General, quienes la trasladarán al Comité de Ética o la Sección de Cumplimiento Normativo.

### 4.2. Comunicación y recepción de las denuncias

La persona que tuviese conocimiento de una irregularidad podrá comunicarlo a través de las siguientes vías:

- De forma personal y verbal ante el cualquier miembro del Comité de Ética, que se encargará de recogerla por escrito, junto con la firma del denunciante.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección [denunciasinternas@bannge.com](mailto:denunciasinternas@bannge.com)., cuyo destinatario será la Sección de Cumplimiento Normativo, quien informará del asunto en cuestión al Comité.
- A través de la herramienta establecida a tal efecto en las zonas privadas del portal web.
- Mediante carta o Nota interna dirigida a la Sección de Cumplimiento Normativo.

En cualquier caso, la comunicación debe ser lo más descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta potencialmente irregular y de la/las persona/s o departamento/s implicados.

Si el superior jerárquico ha sido informado de una conducta irregular, será él quien deba realizar la comunicación a la Sección de Cumplimiento Normativo o Comité de Ética a través de las vías señaladas anteriormente, **salvaguardando** en todo caso, la **máxima confidencialidad al respecto**.

### 4.3. Requisitos mínimos de la denuncia

Para que pueda ser considerada como tal y disponer de una serie de elementos mínimos para que se produzca la posterior investigación en caso de que sea necesaria, la comunicación de la denuncia contendrá en la medida de lo posible, la siguiente información:

➤ **Identificación del denunciante.**

**Nota:** Además de constituir una exigencia de la COBAC debe abrirse la posibilidad de que la Sección de Cumplimiento Normativo contacte con el denunciante en caso de que sea necesario de cara a obtener toda la información necesaria para el adecuado análisis y gestión de la denuncia. **Este contacto se realizará mediante un canal seguro que salvaguarde la confidencialidad de la información.**

➤ Descripción del evento sospechoso de manera detallada, consignando:

- En qué consiste la conducta potencialmente irregular.
- Posibles personas implicadas.
- Fechas aproximadas de ocurrencia.
- Medios en que se ha realizado la posible conducta ilícita.
- Área de actividad afectada.
- Posible impacto en procesos relevantes de BANGE.
- Posible impacto económico.
- En su caso, se aportarán documentos o evidencias de los hechos.

#### **4.4. Valores y conductas a tener en cuenta**

- BANGE y la relación con los profesionales.
- Utilización responsable de los recursos.
- Protección de los bienes del Banco Nacional de Guinea Ecuatorial.
- Seguridad de la Información.
- Los Clientes como activo fundamental.
- Relaciones con los proveedores: ejercer una contratación responsable.
- Blanqueo de Capitales, Cohecho, Financiación del Terrorismo, Abuso de Mercado.
- Compromiso con la sociedad.
- Conservación del medioambiente.

#### **4.5. Actuación e investigación**

Cumplimiento Normativo, una vez haya obtenido toda la información relevante sobre una conducta irregular por parte del denunciante, si considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria al Código Ético del banco iniciará un procedimiento de investigación. Para ello se adoptarán diferentes medidas:

- Cumplimiento Normativo preparará el expediente de la investigación y redactará el informe de investigación.
- El Comité de Ética y Cumplimiento Normativo establecerán los procedimientos para llevar a cabo la investigación y que permita, tanto la preservación de las pruebas, como el respeto a los derechos de los trabajadores. Estos procedimientos pueden incluir entrevistas personales con la fuente para recabar mayor información; entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta irregular comunicada; análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de

pruebas periciales a profesionales internos o externos a BANGE, u otras, siempre que la situación lo requiera.

- Establecer qué departamento/s o área/s deben estar informados de la investigación y a qué nivel jerárquico, dependiendo de:
  - El nivel jerárquico y número de posibles personas implicadas.
  - La necesidad de involucrar a otros departamentos (Ej. Dirección de RR.HH; Dpto. de Operaciones e Informática, Dpto. Auditores, etc.) para la obtención de datos de contraste (información económica, acceso a bases de datos, datos de servidores o correo electrónico,...).

Una vez completada la investigación Cumplimiento Normativo realizará una propuesta de informe con las principales conclusiones que se enviará al Comité de Ética para que tome las medidas necesarias.

El Comité de Ética garantizará en todo momento la confidencialidad de la investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación.

Si, recibida la comunicación, el Comité de Ética considera que los hechos denunciados no suponen una infracción a las normas del Código Ético de BANGE, o bien no son contrarias a la ética profesional en el marco de sus funciones, procederá a desestimar la denuncia, archivando el caso y comunicándolo al denunciante con las razones de la desestimación.

#### **4.6. Conclusiones**

Una vez instruido el expediente de investigación, el Comité de Ética emitirá un informe de conclusiones que contenga una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones. Este informe recogerá:

1. La comunicación de la conducta irregular recibida,
2. Los procedimientos empleados para su investigación,
3. Resultados documentados de la investigación,
4. Las medidas correctivas que, en su caso, se deban establecer, así como las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder, de acuerdo con lo establecido en el sistema disciplinario (en el caso de personal de la Entidad) o las condiciones establecidas contractualmente (en el caso de auditores externos),
5. Las recomendaciones o propuestas preventivas o de mejora en el control, supervisión, evaluación y actualización del Modelo de Prevención de Delitos necesaria para evitar su repetición en el futuro.

Así mismo el Comité informará al denunciante sobre las medidas tomadas.

## 5. PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS

El Comité de Ética velará para que no se produzca ningún tipo de represalia sobre aquél o aquéllos que hubiesen planteado de buena fe sus consultas, denuncias o quejas. Si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.

Igualmente, el Comité de Ética garantizará en todos los casos la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a los efectos de proteger la identidad de los denunciados y su reputación en el seno de la Asociación, informando, tan sólo, a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

## 6. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Sección de Cumplimiento mantendrá el archivo de información de las denuncias recibidas, los informes de investigación, así como los informes periódicos y/o puntuales emitidos por el Comité.

Esta información se conservará durante 10 años, manteniendo en todo momento su carácter confidencial.

## 7. POLITICA DE PUERTA ABIERTA

1. Todo empleado de BANGE que tenga conocimiento de la comisión de un acto presuntamente ilícito o de un acto de incumplimiento del código o de los códigos como el vestimentario u otros documentos análogos podrá comunicarlo directamente a la Sección de Cumplimiento.

2. La comunicación a la Sección de Cumplimiento de una actuación presuntamente ilícita podrá realizarse por alguno de los siguientes medios:

2.1 Llamando a la extensión 136 de cumplimiento normativo.

2.2 Remitiendo un correo electrónico a la dirección [denunciasinternas@bannge.com](mailto:denunciasinternas@bannge.com).

2.3 Enviando una carta anónima a la Sección de Cumplimiento Normativo. *Edificio Banca privada, 3ª planta, Malabo.*

3 Para asegurar la máxima efectividad de la política de **Puerta Abierta**, se dará, a este nuevo proceso, la publicidad suficiente en nuestra intranet de BANGE a fin de evitar desviaciones en el cumplimiento de dicho proceso. Se insta a todos los responsables del banco hacer extensivo este documento en todas sus reuniones de trabajo con sus colaboradores.

4 En los mismos cauces se podrá formular a la Auditoría Interna o la Sección de Cumplimiento Normativo consultas sobre cuestiones relacionadas con el programa de cumplimiento normativo.



## **Difusión y comunicación del procedimiento**

Se hará entrega de un ejemplar por medios telemáticos y otro en formato impreso a todas las personas a las que aplica el Código. Así mismo, la entidad se asegurará de que dichas personas lo han leído y se comprometen a cumplirlo.

Este procedimiento como el Código Ético y Conducta serán publicados en la Intranet corporativa y en la web del Banco Nacional de Guinea Ecuatorial.

**Preparado por: CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

**Jaime Lucas BEE ANGUE**

**Vº. Bº DIRECCION GENERAL**





## Anexo I. Formulario modelo a rellenar por el denunciante (denuncias vía web)

Datos del denunciante:	Nombre y apellidos:		
	Teléfono:		
	Correo electrónico:		
Fecha de la denuncia:			
Descripción de la denuncia:	<i>describa a continuación en qué consiste su denuncia, quienes son las personas implicadas, qué áreas del banco están afectadas, medios que han servido para realizar la conducta y todos cuantos datos relevantes que considere:</i>		
Fecha aproximada de los hechos denunciados		¿Afecta a terceros relacionados con BANGE?	<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
¿Tiene impacto económico?	<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	Cuantificación estimada en Francos cefas u otras monedas.	
Documentos que se aporta a la denuncia:	<b><u>Por favor, describa aquí la documentación que va a aportar a su denuncia:</u></b>		

**Anexo II. Informe modelo a rellenar en la recepción por Cumplimiento Normativo.**

Número de registro:	
Fecha del informe:	
Informe de CN por:	
Fecha de la comunicación:	
Comunicación por:	<input type="checkbox"/> E-mail/correo electrónico (adjuntar como anexo) <input type="checkbox"/> Carta (adjuntar como anexo) <input type="checkbox"/> De forma personal y verbal <input type="checkbox"/> Vía Web
Descripción de la comunicación:	
Remisión de la comunicación a:	<input type="checkbox"/> Cumplimiento Normativo <input type="checkbox"/> Comité de Ética <input type="checkbox"/> Dirección General
Documentos anexos:	

Jueves, 05 de octubre de 2017

En cumplimiento a nuestras políticas y normas de Gobierno Corporativo, hemos habilitado como canal de denuncias el siguiente espacio, para que todos los empleados, clientes, proveedores, directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores de BANGE S.A., que conocieran de alguna situación que consideren una violación al Código Ético, al Código de Gobierno Corporativo, Código Vestimentario, los Reglamentos Internos, actuaciones que menoscaben la calidad en atención y servicio a clientes, puedan reportarlo de manera segura a este correo [denunciasinternas@bange.com](mailto:denunciasinternas@bange.com) habilitada a tal efecto.

Las denuncias serán tratadas con total confidencialidad, pero deberán ser responsables, de forma que se garantice su seriedad. Al respecto, hacemos constar que nuestros Códigos establecen como violación la acusación falsa, el engaño a los investigadores y la negación a cooperar en una investigación.

La investigación y resolución de los casos que se denuncien serán de responsabilidad del Comité de Ética y Comité de Dirección, que aplicará las acciones correctivas, así como las sanciones establecidas en los Reglamentos Internos respectivos del Banco. Si las situaciones denunciadas constituyen hechos delictivos se reportarán a las autoridades competentes para que éstas actúen debidamente en consecuencia.

Se les adjunta tanto el **código ético, de conducta, código vestimentario el manual de gobierno corporativo** así como el procedimiento para el buen uso del canal de denuncias internas.

**Se insta a una lectura atenta a estos documentos, en caso contrario, se les tomará medidas disciplinarias.**

Para cualquier duda llamen a la **extensión 136** de cumplimiento normativo o a estos teléfonos de oficina habilitados en esta sección:

- Jaime Lucas BEE; +240 666 713 841 **Oficial Cumplimiento Normativo**
- Edmundo Rafael NGUEMA; +240 666 713 843 **Agente de Cumplimiento Normativo**

Cumplimiento Normativo:

Jaime Lucas BEE