



Instrucción Operativa de Gestión sobre Difusión del Buzón de Denuncias de Sareb y tratamiento de denuncias dirigidas a las entidades gestoras de los activos y otros proveedores

Madrid, 17 de septiembre de 2019

Autor	Nombre de fichero
Cumplimiento	Instrucción Operativa de Gestión sobre Difusión del Buzón de Denuncias de Sareb y tratamiento de denuncias dirigidas a las entidades gestoras de los activos y otros proveedores

Versión	Fecha revisión	Autor	Fecha aprobación	Aprobado por
1.0	-	Auditoría Interna	04/12/15	Auditoría Interna
2.0	17/09/19	Cumplimiento	17/09/19	OCI

Índice

- 1. **Objetivos y alcance..... 4**
- 2. **Cuestiones operativas..... 5**
 - 2.1. **Divulgación del Canal de Denuncias de Sareb.....5**
 - 2.2. **Tratamiento de Denuncias dirigidas a la Entidad relacionadas con Activos de Sareb.....6**

1. Objetivos y alcance

- 1.1. La presente Instrucción Operativa de Gestión (en adelante, “IOG”) se emite de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6 “Instrucciones” del Contrato de Prestación de Servicios de Migración, Administración y Gestión de Activos y Asesoramiento Jurídico (en adelante, el “Contrato SLA”) y en desarrollo de lo establecido en la Cláusula 7.9 del Anexo 4.5 del Contrato SLA.
- 1.2. Conforme les consta, su entidad asumió los compromisos recogidos en el Código de Conducta de Sareb, disponible en la página web www.sareb.es
- 1.3. Como se recoge en la Cláusula 7.9.1 del Anexo 4.5 del Contrato SLA, Sareb ha articulado un procedimiento que posibilita a cualquier empleado o directivo del Servicer, o al personal subcontratado por estos, que en cada momento se encuentre relacionado, directa o indirectamente, con la administración y gestión de los Activos Sareb bajo Gestión, comunicar directamente a Sareb cualquier situación que considere éticamente cuestionable y, en particular, aquellas de las que pudiera derivarse el incumplimiento de la legalidad vigente (en adelante, el **“Buzón de Denuncias”**).
- 1.4. Asimismo se comunicará cualquier actuación que pueda ser considerada irregular, ilícita o delictiva, que se esté produciendo, se haya producido o se vaya a producir, cometida por un empleado de Sareb, servicer, o proveedor y que pueda suponer un incumplimiento de una obligación legal a la que Sareb se encuentre sujeta, de normativa interna, de los compromisos y obligaciones contenidas en el Código de Conducta, así como las conductas inapropiadas que sean contrarias a las buenas prácticas de mercado realizadas por personas que actúen en representación de Sareb
- 1.5. Constituye el objeto de la presente IOG trasladar las pautas a seguir por las entidades Gestoras de los Activos y otros Proveedores (en lo sucesivo y conjuntamente, las **“Entidades”**) para cumplir con su obligación de:
 - 1.5.1. Comunicar la existencia del Buzón de Denuncias y las características de su funcionamiento al personal que en cada momento se encuentre relacionado, directa o indirectamente con la administración y gestión de los activos propiedad de Sareb.
 - 1.5.2. Notificar al Área de Cumplimiento y Control Interno (en adelante Área de C y CI) de Sareb las denuncias recogidas por los propios canales de denuncia de la Entidad, o por cualquier otro cauce, y que afecten a Activos de Sareb bajo su Gestión.
- 1.6. La Entidad podrá consultar con el Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb cualquier interpretación relativa a lo previsto en esta Instrucción.

2. Cuestiones operativas

2.1. Divulgación del Buzón de Denuncias de Sareb

2.1.1. Cuestiones generales

- 2.1.1.1. La divulgación de la existencia del Buzón de Denuncias por parte de la Entidad deberá garantizar la comunicación individual a todo el personal directa e indirectamente relacionado, incluidos pues sus proveedores relacionados con la administración y gestión de los activos de Sareb (en adelante, Personas Afectadas), independientemente del cartel adjunto que deberá ser situado en zonas de acceso frecuente por parte del personal.



- 2.1.1.2. Sareb ha contratado los servicios de una empresa independiente especializada en la gestión de denuncias (en lo sucesivo, el Gestor de Denuncias), que aporta la plataforma web del Buzón de Denuncias e interactúa con el denunciante durante la tramitación de la denuncia, preservando su identidad.
- 2.1.1.3. Sareb ha habilitado en la dirección <https://cdd.sareb.es> el acceso al cuestionario de denuncia, albergado en la plataforma web del Gestor de Denuncias, que habrá de ser cumplimentado por el denunciante para tramitar la denuncia, y garantizará la confidencialidad e incluso el anonimato del denunciante en el caso de que expresamente así se solicite.
- 2.1.1.4. Se adjunta un Modelo de Carta que podrán utilizar las Entidades para su divulgación, y que recoge los principales aspectos que debe conocer el personal en cuanto a las actuaciones cuestionables, y por lo tanto denunciables mediante este Buzón de Denuncias, así como los principales aspectos que regulan su gestión.



2.2. Tratamiento de Denuncias dirigidas a la Entidad relacionadas con Activos de Sareb

2.2.1. Cuestiones generales

- 2.2.1.1. La existencia del Buzón de Denuncias de Sareb en ningún caso debe ser considerada eximente de la obligación de comunicación a Sareb de las denuncias de empleados y terceros recibidas directamente por la Entidad por cualquier otro medio.
- 2.2.1.2. En este sentido, las denuncias recogidas por los canales de denuncias de la Entidad, o por cualquier otro cauce, que afecten a Activos Sareb bajo su gestión deberán ser puestas en conocimiento del Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb.
- 2.2.1.3. Por lo tanto, en el caso excepcional de que se reciba alguna denuncia referida a la gestión o administración de los activos de Sareb, a través de otros canales gestionados por las Entidades incluidas en el ámbito de aplicación del Código de Conducta de Sareb, se procederá como sigue:
 - 2.2.1.3.1. La Entidad realizará un análisis previo para discernir si la denuncia recibida identifica una actuación cuestionable que deba tramitarse por este procedimiento, o carece de fundamento, y por tanto debe ser desestimada y archivada.
 - 2.2.1.3.2. La Entidad informará al Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb sobre la denuncia recibida, excepto en el caso de que implique a algún miembro del Área de Cumplimiento y Control Interno o al Presidente Ejecutivo. En dicho supuesto, informará directamente al Presidente del Comité de Auditoría de Sareb. Los datos de los miembros del Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb serán facilitados por el Departamento de Gestión de Personas Sareb bajo petición (gestiondepersonas@sareb.es).

2.2.2. Actuación en el supuesto de que el denunciado sea un empleado o subcontratado de la Entidad y la denuncia llegue a través de los propios canales de la Entidad

- 2.2.2.1. Si el denunciado fuera un empleado o subcontratado de la Entidad, será ésta quien gestione la denuncia y se encargue de realizar la investigación interna. Una vez finalizado el proceso, en un plazo máximo de tres meses desde recibida la denuncia, informará de su resolución al Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb. Para ello, el Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb, y el departamento de Sareb correspondiente, por su parte, realizarán un análisis de la incidencia en la gestión y/o perjuicio ocasionado en la administración del activo y determinará cómo proceder si se debiera resarcir el daño causado. En ambos casos, no se trasladará a Sareb los datos ni del denunciante ni del denunciado.

2.2.3. Actuación en el supuesto de que el denunciado sea un empleado de Sareb

- 2.2.3.1. Si el denunciado fuera un empleado de Sareb, la Entidad informará al denunciante sobre como proseguir con la tramitación de la denuncia a través del Buzón de Denuncias de Sareb.
- 2.2.3.2. En el caso de que el denunciante indique que prosigue la reclamación a través de la Entidad y no por medio del Buzón de Denuncias de Sareb, se trasladará al denunciante su compromiso de:
 - 2.2.3.2.1. preservar en todo momento, la identidad del denunciante, excepto si se detectara que la denuncia es fraudulenta o maliciosa;

2.2.3.2.2. trasladar la información y documentación recabada al Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb para su gestión, sin incluir su identidad salvo en la excepción antes indicada;

2.2.3.2.3. informarle del momento en que la denuncia queda resuelta, pero no de los resultados de la misma.

La información y documentación recabada del denunciante será remitida por correo electrónico al Área de Cumplimiento y Control Interno de Sareb (salvo que el denunciado sea miembro del Área de Área de Cumplimiento y Control Interno o el Presidente ejecutivo, en cuyo caso se informara al Presidente del Comité de Auditoría) , para su archivo o investigación, en su caso.

2.2.4. Custodia de información y documentación

2.2.4.1. La Entidad deberá conservar todos los datos y la documentación en tanto sea necesario para el ejercicio por Sareb de sus derechos en juicio, preservando en todo momento su cadena de custodia y las medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad e integridad.