



## **Política de denuncia de irregularidades del Grupo TRIODOS BANK**

Propiedad de: Cumplimiento

Versión: V1.1

Aprobado por: Comité de riesgos no financieros  
Comité Ejecutivo

Aprobado el: 13 de Agosto de 2024

## Acerca de este documento

### Documentos relacionados

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Título</b>
	21/08/2023	Política de privacidad
	26/07/2022	Política de conflictos de intereses
	31/10/2022	Política de detección y prevención del fraude
		Guía del Código de Conducta
	06/05/2024	Carta de Investigación Interna / Panel Speak Up
0.9	28/02/2024	Procedimiento de investigación interna

## Índice

1. Introducción.....	4
2. Alcance.....	4
3. Definiciones y abreviaturas .....	5
4. Cuerpo principal del documento .....	5
4.1 Informes .....	5
4.2 Asistencia y asesoramiento .....	7
4.3 Derechos y deberes de los denunciantes.....	7
4.4 Mantenimiento de registros.....	8
4.5 Gobernanza .....	9
5. Resumen de funciones y responsabilidades .....	9
6. Cuadro de cumplimiento de la normativa .....	10
7. Propiedad y mantenimiento .....	10

## 1. Introducción

El objetivo de esta Política de Denuncias es fomentar la comunicación honesta de cualquier conducta indebida en Triodos Bank y proteger a las personas que realicen dichas comunicaciones.

Todas las organizaciones, y los bancos en particular, deben contar con procedimientos para evitar las conductas indebidas. A pesar de estos procedimientos, a veces se cometen errores y se producen conductas indebidas.

La transparencia forma parte de los valores del Grupo Triodos Bank<sup>1</sup>. Si un colaborador o cualquier persona perteneciente a un grupo de interés, sospecha de un error, irregularidad o conducta indebida, se le anima a que lo comunique. No obstante, se reconoce que, en caso de (presunta) conducta indebida, una persona puede tener motivos suficientes para evitar plantear la cuestión a su(s) superior(es) o a cualquier otra persona de la organización. Basándose en la ley y en los requisitos de gobierno corporativo, una organización debe contar con un procedimiento que permita a los denunciantes informar directamente a los niveles más altos de la organización sobre una (presunta) conducta indebida (Whistleblowing).

El Comité Ejecutivo<sup>2</sup> desea subrayar que el denunciante de una falta será tratado con el máximo cuidado y respeto.

La política aplica las normas y reglamentos aplicables que se describen en el cuadro de cumplimiento de la normativa local de la Sección 6.

## 2. Alcance

Esta política se aplica a cualquier persona que desee plantear el tipo de inquietud cubierta por esta política, independientemente de su lugar de residencia, así como a las relaciones laborales que hayan expirado o que aún no hayan comenzado. La política está disponible en la Intranet de Triodos y está a disposición del público a través de la página web de Triodos en una sección separada y fácilmente identificable. Esta política no cubre las quejas personales relacionadas con el trabajo (a modo de ejemplo véase punto 4.1.2 “Asuntos excluidos”). Este tipo de quejas pueden ser presentadas a Recursos Humanos y/o a aquellas áreas que en el desarrollo de sus funciones puedan tramitarlas<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Grupo Triodos Bank significa la unidad económica y organizativa, bajo control central, constituida por un grupo primario formado por Triodos Bank N.V. y todas las entidades jurídicas en las que Triodos Bank N.V. posee más del 50% de los derechos económicos, y un grupo secundario formado por todas las entidades jurídicas en las que el grupo primario tiene el control efectivo de la gestión, así como los fondos de inversión Triodos Investment constituidos en los Países Bajos y Luxemburgo.

<sup>2</sup> TBUK (al ser una filial) tiene su propio Consejo de Administración. Cuando en esta política se menciona el Consejo Ejecutivo, para TBUK se reconoce el Consejo de Administración del Reino Unido al considerar el procedimiento regular de escalada.

<sup>3</sup> Para más información sobre lo que constituye una queja en comparación con una denuncia, consulte la página Denuncia de irregularidades / Speak Up de Engage o en la website.

### 3. Definiciones y abreviaturas

Término / abreviatura	Definición
Asesor	Un colaborador del Grupo Triodos Bank o una persona externa puede actuar como Asesor.
Mala conducta / irregularidad	<p>La sospecha de infracción incluye una infracción real o potencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sospecha de delito (por ejemplo, robo, fraude, soborno, blanqueo de dinero, consumo de drogas ilícitas, esclavitud moderna, violencia y daños a la propiedad)</li> <li>• violación material del reglamento interno o de leyes, normas, reglamentos o códigos externos (por ejemplo, uso indebido de información sensible);</li> <li>• la destrucción o manipulación de información relativa a la amenaza grave para la salud pública o el medio ambiente, para la reputación del Grupo Triodos Bank (por ejemplo, la vulneración de los valores corporativos del Grupo Triodos Bank) o para su seguridad;</li> <li>• error judicial;</li> <li>• peligro para la salud y la seguridad;</li> <li>• ocultación deliberada en relación con lo anterior;</li> </ul>
Denuncia	La denuncia o revelación por parte de un denunciante de una supuesta conducta indebida (conducta denunciante) o irregularidad en relación con las actividades de Triodos o de sus compañeros de trabajo.
Denunciante	<p>Un denunciante es alguien que revela una conducta indebida y puede ser actual o anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compañero de trabajo</li> <li>• Director</li> <li>• Contratista, proveedor, consultor o prestador de servicios</li> <li>• Cónyuges, familiares o personas a cargo de cualquiera de los anteriores.</li> </ul>
Panel de investigación	La comisión formada por los miembros designados, responsables del tratamiento de las denuncias recibidas, así como de llevar a cabo las investigaciones necesarias. Son colaboradores de alto nivel encargados de recibir, examinar y coordinar la respuesta a las denuncias presentadas de conformidad con esta política.
Datos personales	Ver Taxonomía Triodos

### 4. Cuerpo principal del documento

#### 4.1 Informes

Triodos dispone de un canal de denuncias denominado, Speak Up, a través de la cual se pueden denunciar directa o indirectamente los casos de mala conducta. Este servicio puede utilizarse para informar de forma anónima (es decir, sin revelar su identidad).

El denunciante está obligado a actuar de buena fe y tener motivos razonables para sospechar o creer que la revelación está relacionada con una conducta indebida. Si se descubre que la información se ha comunicado con fines malintencionados, podrán adoptarse medidas contra la persona que la haya comunicado.

#### **4.1.2 Asuntos excluidos**

Las quejas personales (por ejemplo, acoso moral, acoso sexual o discriminación) no están cubiertas por la ley de protección al informante, a menos que el caso concreto sea de interés público. No obstante, en TBES se dispone del Protocolo Local de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo, donde pueden denunciarse dichos aspectos que no quedarían incluidos en esta política.

Sin embargo, una conducta indebida puede considerarse denuncia de irregularidades cuando:

- cree razonablemente que no es la única persona afectada o en riesgo de sufrir acoso, intimidación o discriminación;
- hay otras personas que también se han visto afectadas;
- no le afecta directamente pero es testigo de ello, o
- existe una cultura o un entorno en el que se produce y se permite el acoso sexual, la intimidación o la discriminación en el lugar de trabajo. Esto sugiere que podría haber una cuestión de interés público más amplia, que puede pasar desapercibida en un proceso de reclamación.

#### **4.1.3 Beneficiarios admisibles**

En cada sucursal de Grupo se nombra un Panel de investigación, que es responsable de dirigir las investigaciones relativas a las denuncias de Irregularidades. Los paneles deben informar de los resultados a los Consejos de Administración locales de las unidades de negocio y, en última instancia, al Comité Ejecutivo de Triodos. El panel puede iniciar una investigación sobre la sospecha de conducta indebida a partir de una denuncia de irregularidades. Si alguno de los miembros del panel cree que puede tener un conflicto de intereses por estar involucrado en la investigación de un informe de denuncia, debe cesar inmediatamente de participar en la investigación.

#### **4.1.4 Investigación de informes y denuncias**

El Panel de investigación llevará a cabo una investigación objetiva, justa e independiente para determinar si existen pruebas suficientes para corroborar o refutar la denuncia. El Panel de investigación de Irregularidades también considerará la posibilidad de nombrar a un investigador externo en función de la naturaleza de la denuncia, y determinará la naturaleza de cualquier asesoramiento técnico, financiero o jurídico que pueda ser necesario para apoyar la investigación.

Tan pronto como sea posible tras la realización de la investigación, el Panel elaborará un informe en el que se expondrán las conclusiones, los resultados y las recomendaciones.

#### **4.1.5 Denuncias anónimas**

Las denuncias serán confidenciales, sin temor a recriminaciones. La identidad de la persona que realiza la denuncia será confidencial. Sin embargo, también existe la opción de que el denunciante realice la denuncia de forma anónima. En ese caso, al desconocer la identidad del denunciante, la conducta indebida de la denuncia también se protegerá tal y como se describe en esta política. Aunque Triodos anima a que la denuncia no se haga de forma anónima para ayudar en el proceso de investigación y para discutir las preocupaciones del denunciante, entiende que a veces la persona que hace la denuncia prefiere hacerla de forma anónima. En estas circunstancias, no es necesario que el denunciante se identifique en ningún momento del proceso de denuncia o investigación. El denunciante también puede negarse a responder a preguntas que considere que podrían revelar su identidad.

#### **4.1.6 Acuse de recibo de la denuncia de irregularidades**

El Grupo de Denuncia de Irregularidades debe acusar recibo de la denuncia en un plazo de siete días a partir de su recepción, y el denunciante debe recibir una respuesta en un plazo razonable que no exceda de tres meses a partir del acuse de recibo de la denuncia.

## **4.2 Asistencia y asesoramiento**

El denunciante puede hablar de la falta con un asesor para obtener ayuda y asesoramiento. Si se opta por un asesor externo, sólo podrán desempeñar la función de asesor las personas sujetas al secreto profesional (como abogados, contables o funcionarios sindicales)<sup>4</sup>. Triodos reembolsará los gastos asociados.

## **4.3 Derechos y deberes de los denunciantes**

El denunciante tiene las siguientes obligaciones:

- El denunciante debe considerar cuidadosamente si la falta no puede ser tratada de otra manera antes de denunciarla de acuerdo con esta política.
- El denunciante informa de buena fe y basándose en motivos razonables sobre cualquier (presunta) conducta indebida.
- El denunciante de una (presunta) conducta indebida tratará la denuncia y la respuesta a la misma con la máxima confidencialidad y no se divulgará sin consentimiento explícito, a menos que sea necesario y proporcionado en el contexto de la investigación.

### **4.3.1 Apoyo y protección a los denunciantes:**

La protección jurídica existe para fomentar que se planteen las preocupaciones sin miedo a represalias. La divulgación protegida se refiere al acto de denunciar una conducta indebida. Se trata de un proceso formal por el que una persona comunica información que cree razonablemente que es prueba de un delito penal o del incumplimiento de una obligación legal que va en contra del interés público. El denunciante estará protegido por la ley contra cualquier trato injusto. La protección del denunciante incluye lo siguiente:

- El Grupo Triodos Bank adoptará medidas para garantizar que el denunciante no sufra daños ni sea tratado negativamente o sufra cualquier tipo de perjuicio dentro del Grupo Triodos Bank como consecuencia de su denuncia. Lo anterior también se aplica a los asesores y compañeros de trabajo que hayan participado en la investigación de una (presunta) conducta indebida. Cualquier conducta perjudicial de este tipo por parte de los colaboradores de Triodos puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.
- El denunciante no será objeto de ninguna acción civil, penal o disciplinaria por presentar una denuncia en virtud de esta Política o por participar en una investigación posterior.
- Los datos personales del denunciante que haya notificado una (presunta) falta, así como los datos personales de la persona física presuntamente responsable de la infracción, se tratarán de forma confidencial. Esto significa que los datos personales del denunciante sólo serán conocidos por el Panel de investigación. Esta protección de la identidad sólo podrá

---

<sup>4</sup> La Casa de los Denunciantes ("Huis van Klokkeluiders"), fundada por la legislación neerlandesa, ofrece asesoramiento gratuito, independiente y confidencial a los denunciantes de irregularidades en el trabajo.

suspenderse por orden judicial o, en la medida en que sea estrictamente necesario, para imponer una sanción.

Si un denunciante considera que su denuncia no se ha tratado suficientemente o que se ha violado su confidencialidad, puede plantearlo al Panel de investigación de irregularidades<sup>5</sup>.

El denunciante que considere que ha sido penalizado o perjudicado, incluso que ha sido objeto de victimización, acoso, discriminación u otra conducta perjudicial a causa de su denuncia deberá comunicarlo inmediatamente al Panel de investigación.

Un denunciante no tiene por qué estar en lo cierto en lo que respecta a su preocupación o queja, siempre que tenga motivos razonables para creer que la información revelada es sustancialmente cierta, y que esta creencia se tenía honestamente en todas las circunstancias existentes en el momento de la revelación. La protección no se concede a quienes hacen alegaciones descabelladas o se limitan a divulgar chismes.

### 4.3.2 Confidencialidad

Triodos Bank tratará todas las denuncias de forma confidencial y sensible y no revelará nada que conduzca a la identificación del denunciante, fuera del Panel de investigación, a menos que:

- sea razonablemente necesario para investigar el asunto y se hayan agotado todas las demás posibilidades de salvaguardar la identidad del Denunciante;
- la información se revela a un profesional del Derecho para obtener asesoramiento o representación legal;
- la divulgación es exigida por la ley;
- la divulgación es para prevenir una amenaza grave o inminente para la vida o la propiedad;
- la revelación se realiza con el consentimiento por escrito del Denunciante.

El acceso a toda la información relativa a un informe de denuncia de irregularidades se limitará a las personas directamente implicadas en la gestión e investigación del informe de denuncia de irregularidades.

A menos que el denunciante dé su consentimiento para revelar su identidad a efectos de la investigación, cualquier información personal o referencia al denunciante debe ser eliminada de las comunicaciones. Deberá hacerse referencia al denunciante en un contexto neutro desde el punto de vista del género.

La divulgación no autorizada de información que pueda perjudicar la confidencialidad y/o la identidad del denunciante constituye una infracción de esta política y se considerará grave, dando lugar a medidas disciplinarias si fuera necesario.

Triodos reconoce que las personas que puedan estar incluidas en los informes de denuncia de irregularidades en virtud de esta Política también necesitan recibir un trato justo. Esto incluirá la confidencialidad y la equidad procesal como parte del proceso de investigación.

## 4.4 Mantenimiento de registros

Todos los sujetos obligados dispondrán de un canal interno de información y estarán obligados a llevar un registro de la información recibida y de las investigaciones internas garantizando en todos los casos,

---

<sup>5</sup> En el caso de TBUK, cualquier duda sobre la forma en que el Panel de investigación ha gestionado el informe puede dirigirse directamente al Defensor de Denuncias. Encontrará más información en la página Speak Up Engage.

su confidencialidad. Esta información no se hará pública. No obstante, podrá ponerse a disposición de las autoridades competentes que así lo requieran. El acceso a la información puede ser total o parcial. Los datos personales relativos a la información recibida y a la investigación interna sólo se conservarán durante el tiempo necesario y proporcionado para cumplir la Directiva de la UE. Los datos no deben conservarse durante un periodo superior a diez años. Transcurridos diez años, los datos deberán borrarse.

Todos los documentos en papel y electrónicos y otros materiales relacionados con los informes de los denunciantes, las indagaciones, las investigaciones y sus resultados, así como cualquier decisión o recomendación realizada, deben ser almacenados de forma segura por el Panel de investigación de irregularidades en el canal de información interno.

Triodos Bank proporcionará información adecuada de forma clara y fácilmente accesible.

## 4.5 Gobernanza

Dado que la normativa local y los requisitos de procedimiento pueden diferir, las declaraciones de esta política deben traducirse en un procedimiento práctico (local) de denuncia de irregularidades: “Procedimiento de investigaciones internas”.

La legislación local puede exigir que se designe a una persona física para garantizar la correcta aplicación de la legislación en materia de denuncia de irregularidades.

## 5. Resumen de funciones y responsabilidades

El resumen de funciones y responsabilidades define lo que deben hacer las personas para garantizar la aplicación y el cumplimiento de esta política. El modelo RACI describe las funciones y responsabilidades de las personas implicadas (R=responsable ejecutor de la tarea, A=autorizador, director de la unidad / comité, C=consultado, I=informado).

	Denunciante	Consejo Ejecutivo/Consejo de Administración	Panel de investigación	Compliance
Responsabilizarse de la política y aprobar todos los cambios		A		
Llevar a cabo investigaciones sobre denuncias de irregularidades			R	
Desarrollo y revisión de la política	I			R
Dar a conocer la política		A		R
Notificación de faltas	R	I	I	

## 6. Cuadro de cumplimiento de la normativa

Los siguientes cuadros muestran los requisitos reglamentarios aplicables que se aplican con esta política.

### Normativa europea y local

I.	Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23-10-2019, relativa a la protección de las personas que denuncian infracciones del Derecho de la Unión.		
	<i>Ref.</i>	<i>Requisito</i>	<i>Aplicación</i>
1.	Toda la directiva	La Directiva establece que es necesario proteger a las personas físicas que denuncien (presuntas) conductas indebidas.	El establecimiento de esta política y los procedimientos que la acompañan
II.	Países Bajos: Ley de Protección de los Denunciantes ("Wet bescherming klokkenluiders")		
	<i>Ref.</i>	<i>Requisito</i>	<i>Aplicación</i>
1.	Toda la ley	La ley protege al denunciante de despidos improcedentes y perjuicios	El establecimiento de esta política y los procedimientos que la acompañan
II.	Reino Unido: Ley de Divulgación de Información de Interés Público de 1998		
	<i>Ref.</i>	<i>Requisito</i>	<i>Aplicación</i>
1.	Toda la ley	La ley protege al denunciante de despidos improcedentes y perjuicios	El establecimiento de esta política y los procedimientos que la acompañan
III.	Bélgica: Ley sobre la protección de las personas que denuncian violaciones del derecho de la Unión o del derecho nacional en el seno de una entidad jurídica del sector privado ("Loi sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé").		
	<i>Ref.</i>	<i>Requisito</i>	<i>Aplicación</i>
1.	Toda la ley	La ley protege al denunciante de despidos improcedentes y perjuicios	El establecimiento de esta política y los procedimientos que la acompañan
IV.	Alemania: Ley para una mejor protección de los denunciantes de irregularidades ("Gesetz für einen besseren Schutz hinweisgebender Personen - HinSchG")		
	<i>Ref.</i>	<i>Requisito</i>	<i>Aplicación</i>
1.	Toda la ley	La ley protege al denunciante de despidos improcedentes y perjuicios	El establecimiento de esta política y los procedimientos que la acompañan
V.	España: Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.		
	<i>Ref.</i>	<i>Requisito</i>	<i>Aplicación</i>
1.	Toda la ley	La ley protege al denunciante de despidos improcedentes y perjuicios y le asegura una debida protección.	El establecimiento de esta política y los procedimientos que la acompañan.

## 7. Propiedad y mantenimiento

Este documento es propiedad del Director de Cumplimiento del Grupo. Este documento y cualquier cambio en el mismo deben ser aprobados por el Comité de Riesgos No Financieros del Grupo<sup>6</sup> y el Consejo Ejecutivo. Si la normativa local exige consultar al Comité de Empresa, deberá hacerse antes de aprobar la política. Se revisará como mínimo cada dos años. La evolución de la organización o de la legislación puede hacer necesaria una revisión más rápida.

<sup>6</sup> Comité de Riesgos del Consejo de TBUK para TBUK