



Procediment de gestió de denúncies i investigacions internes

Responsable	Comitè de Prevenció de Delictes
Aprovat per	Consell d'Administració de Criteria Caixa, SAU
Data d'aprovació	14 de desembre de 2023

Índex

1.	Objetivo del Procedimiento y alcance	3
2.	Ámbito de aplicación.....	3
3.	Definiciones	3
4.	Canales de Denuncia	4
5.	Garantías del Sistema de Información.....	5
6.	Gestión de Denuncias	7
6.1	Formulación de Denuncias.....	7
6.2	Contenido de las Denuncias	7
6.3	Recepción y registro de las Denuncias	8
6.4	Análisis preliminar y admisión a trámite de las Denuncias.....	8
6.4.1	<i>Análisis preliminar de las Denuncias</i>	8
6.4.2	<i>Admisión a trámite de las Denuncias</i>	9
6.5	Investigación de las Denuncias.....	9
6.6	Conclusión de la investigación	11
6.7	Resolución de las Denuncias	12
7.	Salvaguarda de la confidencialidad y de los datos personales	13
8.	Control de versiones	13

1. Objectiu del Procediment i abast

Aquest procediment de gestió de denúncies i investigacions internes (el "**Procediment**") té com a objectiu descriure el funcionament i les garanties del sistema intern d'informació (el "**Sistema d'Informació**") de Critería Caixa, SAU ("**CriteríaCaixa**") i de les societats en què, directament o indirectament, participa íntegrament (conjuntament, "**Grup Critería**" o "**Grup**").

En línia amb l'establert a la Política del sistema intern d'informació, el Sistema d'Informació s'ha implementat per rebre, gestionar i donar resposta a Denúncies (tal com aquest terme es defineix més endavant) sobre: (i) incompliments o vulneracions potencials del Codi ètic o de qualsevol norma interna de les societats del Grup Critería (la "**Normativa Interna**"), i (ii) qualsevol conducta que pogués vulnerar la legislació vigent (conjuntament, les "**Irregularitats**").

2. Àmbit d'aplicació

Aquest Procediment és aplicable als informants (tal com aquest terme es defineix més endavant) que formulin una Denúncia a través dels canals de denúncia descrits a la Política del sistema intern d'informació.

3. Definicions

Com a aclariment, es defineixen els termes següents que permetran conèixer l'abast del Procediment:

- **Denúncia(es)**: tota aquella comunicació sobre una possible Irregularitat informada a través dels canals habilitats per a això, presentada per una Persona Subjecta o una Persona Associada al Grup Critería, amb independència de la manera en què se n'hagi tingut coneixement.
- **Grup Critería o Grup**: CriteríaCaixa i les societats en què, directament o indirectament, participa íntegrament.
- **Informant**: Persona Subjecta o Persona Associada que comuniqui una Irregularitat per la qual hagi resultat afectada o de la qual hagi tingut coneixement en el marc de la seva relació laboral, contractual o estatutària amb el Grup Critería, o durant el procés de selecció o de negociació precontractual, segons escaigui, a través d'algun dels canals de denúncia descrits a la Política del sistema intern d'informació.
- **Irregularitat(s)**: s'hi inclouen (i) els incompliments o vulneracions potencials que es puguin produir de la Normativa Interna, i (ii) qualsevol conducta que pugui ser constitutiva d'una vulneració de la legislació vigent.

- **Normativa Interna:** el Codi ètic i qualsevol altra norma interna de les societats del Grup Criteria.
- **Persona(es) Associada(es):** són aquelles persones físiques o jurídiques que es relacionen habitualment amb societats pertanyents al Grup Criteria. A tall enunciatiu, però no limitador, es consideren Persones Associades els empleats d'aquestes entitats terceres i els empresaris (individuals o socials) amb què societats del Grup Criteria mantenen habitualment relacions de negoci de qualsevol índole, incloent-hi, entre d'altres, els seus intermediaris, assessors externs o persones físiques o jurídiques contractades pel Grup Criteria per al lliurament de béns o la prestació de serveis.
- **Persona(es) Subjecta(es):** tots els empleats, directius i membres dels òrgans d'administració del Grup Criteria, així com els becaris i treballadors en períodes de formació amb independència que percebin o no una remuneració. Es consideren també Persones Subjectes les persones amb relació laboral o estatutària ja finalitzada; les persones la relació laboral de les quals no hagi començat (procés de selecció o negociació precontractual), i les que prestin els seus serveis per mitjà d'empreses de treball temporal o convenis acadèmics.
- **Responsable del Sistema d'Informació:** el Comitè de Prevenció de Delictes del Grup Criteria, que, al seu torn, ha delegat en el seu president les facultats de gestió de les Denúncies i tramitació d'expedients.
- **Sistema d'Informació:** el sistema intern d'informació del Grup Criteria.
- **President del Comitè de Prevenció de Delictes:** persona física amb facultats de gestió del Sistema d'Informació i tramitació d'expedients d'investigació.

4. Canals de denúncia

Per a la denúncia d'Irregularitats, el Grup Criteria posa a disposició de les Persones Subjectes i de les Persones Associades els canals de denúncia descrits a la Política del sistema intern d'informació. El canal preferent per a la comunicació d'Irregularitats és el canal de denúncies habilitat al web i a la intranet corporativa de les societats del Grup Criteria.

Es deixa constància expressa que els canals de denúncia no són adequats per realitzar les comunicacions següents:

- Comunicacions no relacionades amb una Irregularitat, tal com el terme esmentat es defineix a l'apartat 3 anterior.

- Dubtes o consultes, cas en què s'han d'adreçar als apartats de contacte habilitats a aquest efecte als webs corporatius de les societats del Grup Criteria o als responsables de les àrees o els departaments corresponents.

5. Garanties del Sistema d'Informació

El Sistema d'Informació garanteix que la gestió de les comunicacions es regeixi pels principis següents:

- Confidencialitat: l'actuació del Comitè de Prevenció de Delictes i de totes aquelles persones encarregades, si escau, de la gestió de les Denúncies es regirà pels principis d'integritat i imparcialitat, i haurà de respectar escrupolosament la confidencialitat i la privacitat de qualsevol altre professional que l'assisteixi en el procés (per exemple, com a testimoni). Aquesta informació només la coneixeran les persones que participin en la gestió de les Denúncies.
- Anonimat: es garanteix l'anonimat de l'Informant que hagi optat per formular una Denúncia amb caràcter anònim en els termes recollits en aquest Procediment.
- Reserva d'identitat de l'Informant: en els casos en què la Denúncia no s'hagi formulat de forma anònima, es garanteix la reserva d'identitat de l'Informant, de manera que la seva identitat no és en cap cas revelada al denunciat. El gestor de la Denúncia únicament facilitarà el nom de l'Informant a aquelles persones per a les quals aquesta dada resulti imprescindible per dur a terme la investigació de la Denúncia i, per a això, sempre serà necessari el consentiment previ de l'Informant.
- Prohibició de represàlies: el Grup Criteria prohibeix rotundament a les Persones Subjectes que intimidin els Informants o els impedeixin informar d'una irregularitat.

Amb aquesta finalitat, els membres del Comitè de Prevenció de Delictes o qualsevol altra persona a qui s'assigni la instrucció d'una investigació hauran de fer un seguiment de la situació de l'Informant després de la seva Denúncia, assegurant-se que no s'estan prenent represàlies contra l'Informant.

Per això, el Grup Criteria es compromet a impedir, investigar i actuar davant de qualsevol represàlia o amenaça, directa o indirecta, fins i tot en grau de temptativa, contra:

- l'Informant, pel sol fet d'haver comunicat una Irregularitat, o
- qualsevol altra Persona Subjecta que assisteixi l'Informant en aquest procés o hi participi (per exemple, com a testimoni o aportant informació).

Els actes de represàlia inclouen, entre d'altres, el tracte discriminatori o desfavorable, el descens de categoria o la denegació injusta d'un ascens, la modificació de les condicions

laborals o la rescissió del contracte.

El Grup Criteria prendrà totes les mesures que consideri necessàries per protegir els Informants de les represàlies i preservar la integritat i la imparcialitat d'una investigació. Qualsevol Persona Subjecta que prengui represàlies o perjudiqui personalment un Informant podrà ser objecte de mesures disciplinàries, que poden incloure l'acomiadament.

Sens perjudici de l'anterior, la mera Denúncia d'una Irregularitat no eximeix de responsabilitat l'Informant que hagi participat en la Irregularitat reportada, si bé el Grup Criteria podrà tenir en compte la posada en coneixement de la Irregularitat a l'hora de determinar les mesures que cal adoptar.

Qualsevol persona que cregui que és víctima de represàlies ho ha de comunicar immediatament a través dels canals de denúncia descrits a la Política del sistema intern d'informació.

- Presumpció d'innocència, dret d'audiència i procediment just: tant els membres del Comitè de Prevenció de Delictes com qualsevol altra persona assignada a una instrucció o investigació interna respectaran en tot moment els drets de les persones implicades en una Irregularitat. En particular, es respectaran els drets a la presumpció d'innocència, a ser escoltat i de defensa del denunciat, que podrà exercir la seva defensa i presentar els arguments, les al·legacions i les proves que consideri adients. El denunciat no serà sancionat disciplinàriament, si escau, fins que finalitzi la investigació, sens perjudici de les mesures cautelars (inclosa, entre d'altres, la suspensió temporal de la relació laboral) que es puguin adoptar per al desenvolupament correcte de la investigació. Aquestes mesures cautelars seran proporcionals a la naturalesa i la gravetat de la Irregularitat comunicada.

Els membres del Comitè de Prevenció de Delictes realitzaran sempre una anàlisi exhaustiva de les Irregularitats per comprovar-ne la veracitat, oferint una atenció i resposta ràpida, i avaluant les Denúncies rebudes amb independència i objectivitat. Totes les decisions que s'adoptin en aquest context hauran d'estar degudament motivades i justificades.

El denunciat té dret a conèixer els resultats de la investigació en termes generals, per la qual cosa, sempre que ho sol·liciti, els hi podran facilitar en la forma que es consideri més adequada, salvaguardant l'honor i la confidencialitat de les altres persones afectades i del Grup Criteria.

- Incompatibilitats: en cas que alguna persona implicada en els fets objecte de Denúncia tingués relació de parentiu o un vincle personal amb algun dels intervinents en la seva gestió, investigació o resolució, o qualsevol altre conflicte d'interessos, aquest quedarà invalidat per intervenir en la gestió de la Denúncia.

6. Gestió de Denúncies

Les Denúncies seran personals i podran ser anònimes, a elecció de l'Informant. Aquestes Denúncies hauran d'atendre fonamentalment els criteris de bona fe, veracitat, concreció i claredat expositiva, i no es podran utilitzar els canals de denúncia descrits a la Política del sistema intern d'informació amb finalitats diferents d'aquelles establertes a la Política esmentada.

6.1 Formulació de Denúncies

Les Denúncies d'Irregularitats s'han de fer preferentment a través del canal de denúncies habilitat al web i a la intranet corporativa de les societats del Grup Criteria.

Igualment, el Grup Criteria permet la formulació de denúncies, de manera verbal, al superior jeràrquic o a qualsevol membre del Comitè de Prevenció de Delictes. En cas que la Denúncia es formuli d'aquesta manera, el receptor s'haurà d'assegurar que la documenta de la manera següent, amb el consentiment previ de l'Informant:

- a) Mitjançant l'enregistrament de la conversa en un format segur, durador i accessible, o
- b) A través d'una transcripció completa i exacta de la conversa realitzada pel receptor. En aquest cas, caldrà oferir a l'Informant la possibilitat de comprovar, rectificar i acceptar mitjançant signatura la transcripció de la conversa.

En cas que l'Informant sol·liciti una reunió presencial al superior jeràrquic o a qualsevol membre del Comitè de Prevenció de Delictes, aquests hauran de programar aquesta reunió en el termini màxim de set (7) dies naturals des que rebin la sol·licitud.

6.2 Contingut de les Denúncies

Les Denúncies contindran la informació següent:

- Identificació de l'Informant (nom i cognoms i dades de contacte), en cas que no s'hagi formulat de manera anònima.
- Si la Denúncia és sobre un possible cas d'assetjament, la identificació de la presumpta persona assetjada i de la presumpta persona assetjadora.
- Data i hora de la Denúncia.
- Si escau, identificació de l'empleat/s o directiu/s i/o societat/s involucrada/es.
- Descripció detallada dels fets que motivin la Denúncia.
- Altres dades d'interès.

A més, amb caràcter opcional i en la mesura del possible, es podrà facilitar la informació següent:

- Identificació de l'apartat/s i article/s de la norma afectada pel possible incompliment.
- Documentació relacionada amb la possible Irregularitat.

6.3 Recepció i registre de les Denúncies

El president del Comitè de Prevenció de Delictes, o els altres membres del Comitè, en cas que la Irregularitat afecti el president del Comitè de Prevenció de Delictes, rebran les Denúncies que es plantegin a través del canal de denúncies.

En cas que les Denúncies es plantegin de manera verbal a algun dels membres del Comitè de Prevenció de Delictes, aquest haurà de documentar el contingut de la Denúncia en els termes descrits a la secció 6.1 d'aquest Procediment. En cas que el receptor de la Denúncia sigui el superior jeràrquic o una altra Persona Subjecta, aquest ho haurà de traslladar al president del Comitè de Prevenció de Delictes o, en cas de conflicte, als altres membres del Comitè de Prevenció de Delictes, que seran els encarregats de registrar la Denúncia al canal.

Independentment del canal que esculli, l'Informant haurà de rebre justificant de recepció de la seva Denúncia en un termini màxim de set (7) dies naturals a comptar de la recepció, llevat que això pugui posar en perill la confidencialitat de la Denúncia.

Els Informants que hagin formulat una Denúncia a través del canal de denúncies habilitat al web i a la intranet corporativa de les societats del Grup Criteria, tant de forma anònima com de forma identificada, podran accedir en tot moment al canal esmentat per consultar l'estat de la seva Denúncia i comunicar-se amb els responsables de gestionar-la.

Les Denúncies, una vegada formulades, no es podran modificar ni eliminar, encara que sí que es podran ampliar i rectificar.

6.4 Anàlisi preliminar i admissió a tràmit de les Denúncies

6.4.1 Anàlisi preliminar de les Denúncies

Una vegada registrada correctament la Denúncia, com a regla general i excepte indisponibilitat o conflicte d'interès, el president del Comitè de Prevenció de Delictes analitzarà i avaluarà els fets i indicis que contingui de forma preliminar, independentment del canal a través del qual s'hagi rebut.

En cas d'indisponibilitat o conflicte d'interès del president del Comitè de Prevenció de Delictes, un altre membre del Comitè de Prevenció de Delictes o, si escau, un assessor extern assumirà aquesta responsabilitat.

En cas de considerar-ho necessari, es requerirà a l'Informant que complementi o aclareixi la informació facilitada.

A continuació, la persona a càrrec d'aquesta anàlisi elaborarà un **informe preliminar** breu que remetrà als membres del Comitè de Prevenció de Delictes que no tinguin conflicte.

L'informe preliminar haurà de contenir els extrems següents:

- Informació descriptiva de la Denúncia, amb expressió del número d'identificació

únic de Denúncia i la data de recepció.

- Dades aportades a la Denúncia.
- Mesures proposades o realitzades, si és el cas, per haver-se considerat necessàries o convenients per motius d'urgència.
- Proposta d'actuació.

6.4.2 Admissió a tràmit de les Denúncies

El Comitè de Prevenció de Delictes farà una anàlisi dels fets per verificar la rellevància i versemblança de la informació, tenint en compte, en tot cas, les observacions realitzades a l'informe preliminar, i adoptarà, aixecant acta motivada, alguna de les decisions següents:

- a) admetre a tràmit la Denúncia, o
- b) arxivar la Denúncia per donar-se alguna de les causes d'inadmissió següents:
 - i. que la conducta objecte de la Denúncia no presenti indicis raonables de ser contrària a la normativa interna o la legislació vigent.
 - ii. que la Denúncia no contingui el contingut mínim establert i l'Informant, després d'haver-li-ho sol·licitat a aquest efecte, no esmeni els defectes observats.
 - iii. que el contingut de la Denúncia no entri sota la definició d'"Irregularitat" establerta en aquest Procediment, o que aquesta Denúncia tracti sobre qüestions vinculades a reclamacions sobre conflictes interpersonals i que afectin únicament l'Informant i les persones a què es refereixi la Denúncia (exceptuant els casos d'assetjament sexual o moral, o altres conductes que poguessin ser potencialment delictives), cas en què el president del Comitè de Prevenció de Delictes, si escau, indicarà a l'Informant a quina àrea o departament s'ha d'adreçar i podrà, si ho considera convenient, remetre la Denúncia rebuda a l'àrea o el departament competent.
 - iv. que els fets al·legats hagin estat objecte d'una investigació ja concloua amb anterioritat, tret que es donin noves circumstàncies de fet o de dret que justifiquin un seguiment diferent.
 - v. que els fets comunicats siguin de coneixement públic.
 - vi. que els fets al·legats hagin estat denunciats davant de qualsevol òrgan judicial o davant de qualsevol autoritat administrativa que estigui investigant o jutjant els fets, o bé ja ho hagi fet en el passat.

El termini per comunicar a l'Informant l'admissió o la inadmissió de la Denúncia serà de vint (20) dies hàbils des de la data de recepció de la Denúncia o, si se li ha requerit que aportï informació addicional, des de la data en què l'hagués facilitat.

6.5 Investigació de les Denúncies

El Comitè de Prevenció de Delictes serà l'òrgan responsable de la investigació de les Denúncies, si bé podrà nomenar, per fer-ho, un instructor entre els seus propis membres o bé designar una altra Persona Subjecta o un assessor extern.

D'aquesta manera, la investigació podrà ser interna, externa o mixta, vetllant en tots els casos per la independència i la confidencialitat de la investigació, tant en fons com en forma. Addicionalment, el Comitè de Prevenció de Delictes es podrà recolzar en els departaments o les àrees funcionals que consideri necessaris o escaients, que hauran de prestar el suport sol·licitat sense dilacions indegudes.

Paral·lelament a l'obertura de l'expedient i la incoació de la investigació per l'instructor corresponent, el president del Comitè, o la resta dels membres en cas de conflicte d'interessos del president, podrà adoptar les mesures addicionals de caràcter urgent que siguin necessàries per evitar possibles represàlies a l'Informant, la pèrdua o manipulació de la informació, així com per assegurar l'obtenció de proves, incloent-hi totes les que es considerin necessàries per reforçar els sistemes de prevenció i control del Grup.

Per tal que la investigació sigui més eficaç, l'instructor obtindrà tota la informació que pugui ser rellevant per determinar, en la mesura del possible, si els fets comunicats són veritables; si els fets comunicats constitueixen una violació de la normativa interna o de la legislació vigent, i la identitat de la persona o les persones responsables dels fets investigats i el seu grau de participació o responsabilitat.

La investigació inclourà la pràctica de totes aquelles accions que es considerin adequades per a la resolució de la investigació, així com per a l'obtenció dels documents necessaris amb vista a disposar d'evidència suficient, amb respecte al principi de proporcionalitat. Algunes de les accions que es poden dur a terme són les següents:

- Entrevista a l'Informant per a l'ampliació de la informació continguda a la Denúncia.
- Declaració del denunciat.
- Declaració de testimonis.
- Recull de tota la documentació que sigui pertinent per a l'esclariment dels fets.
- Anàlisi de processos i procediments rellevants per a la investigació.
- Sol·licitud, si escau, d'assessorament extern de professionals amb qualificació i experiència adequades en la matèria.
- Pràctica de proves pericials sobre l'objecte debatut en la investigació.
- Qualsevol altres accions que l'instructor consideri necessàries per comprovar adequadament els fets i identificar-ne els responsables.

Durant la investigació, l'instructor del procediment es posarà en contacte amb el denunciat, identificant-se com l'encarregat de la investigació i informant-lo breument dels fets que se li atribueixen i de les fites principals que es puguin produir durant la investigació. Aquesta comunicació tindrà lloc en el temps i la forma que es considerin adequats per garantir el bon fi de la investigació.

La intervenció dels testimonis i afectats tindrà caràcter estrictament confidencial i, en la mesura que sigui possible, a l'acta que s'estengui després de les seves declaracions s'hi farà constar el seu compromís de confidencialitat mitjançant signatura. Els entrevistats seran citats per l'instructor preferiblement per escrit, tot recalcant la importància de la confidencialitat. En tot cas, cal limitar el nombre d'entrevistes a aquelles raonablement

aptes per obtenir informació rellevant.

La investigació s'haurà de fer de manera que s'asseguri la legalitat, validesa i admissibilitat de les proves obtingudes perquè, si escau, puguin utilitzar-se en un futur procediment judicial contra el denunciat.

A l'efecte de la salvaguarda de les obligacions de seguretat esmentades anteriorment, l'instructor de la investigació, els membres del Comitè de Prevenció de Delictes, així com qualsevol tercer, externs designats o contractats per aquests, hauran de subscriure per escrit el compromís de confidencialitat de totes les actuacions dutes a terme al si de la investigació.

El Comitè de Prevenció de Delictes es reserva expressament el dret d'adoptar les mesures de vigilància i control necessàries sobre les eines i els mitjans informàtics que el Grup posa a disposició de les seves Persones Subjectes, incloent-hi el contingut de les comunicacions i dispositius, respectant, en tot cas, la legislació vigent sobre la matèria així com la normativa interna pel que fa a aquesta qüestió i garantint el principi de proporcionalitat i la dignitat de l'empleat.

6.6 Conclusió de la investigació

En cada investigació l'instructor de la Denúncia haurà d'elaborar un **informe d'investigació**, que contindrà la documentació de totes les accions que es duiguin a terme durant el desenvolupament d'aquesta, els documents incorporats al procediment, les actes de les entrevistes i altres diligències practicades.

Una vegada practicades totes les actuacions necessàries, l'instructor completarà l'informe d'investigació, que haurà de ser remès a tots els membres del Comitè de Prevenció de Delictes (excloent-ne qualsevol membre amb què hi hagi conflicte) i que contindrà, almenys, els aspectes següents:

1. **Naturalesa de la Irregularitat**: s'hauran d'identificar, en la mesura que sigui possible, els subjectes afectats per la Denúncia; la naturalesa dels fets al·legats; la data, el lloc i les circumstàncies en què van succeir suposadament, i els preceptes legals o de la normativa interna suposadament infringits.
2. **Identitat de l'instructor**: s'identificarà la persona instructora i qualsevol persona que hagi col·laborat en la investigació.
3. **Relació d'actuacions efectuades**: es relataran les actuacions més rellevants dutes a terme al llarg del procediment d'investigació i la informació obtinguda a través d'aquestes actuacions, i es posarà a disposició del Comitè de Prevenció de Delictes, si cal, aquesta informació, incloent-hi, per exemple, les transcripcions o els resums de les entrevistes realitzades.
4. **Cronologia dels fets**: s'adjuntarà una cronologia precisa dels fets rellevants, tot indicant si es consideren provats o si no ha estat possible obtenir proves suficients. Es detallaran

els documents rellevants a l'efecte d'acreditar la comissió dels fets al·legats a la Denúncia i se n'adjuntarà una còpia.

5. Conclusions i valoració dels fets: es detallaran les conclusions extretes per l'instructor, així com la valoració dels fets relatats, podent proposar dues possibles accions:
 - a) continuació de l'expedient, si s'estima que, a partir de les actuacions practicades, ha quedat suficientment acreditada la comissió per part del subjecte investigat d'una infracció de la normativa interna del Grup Criteria o de la legislació vigent.
 - b) arxiu de l'expedient, si s'estima que (a) els fets provats no són constitutius d'infracció; (b) no apareix suficientment acreditada la realització dels fets, o bé (c) no ha estat possible identificar l'autor de la infracció.

En cas que es consideri necessari, i tot i que s'acordi l'arxiu de l'expedient, l'instructor podrà recomanar la implementació de totes les accions de millora i reparació que consideri escaients.

6. Proposta de mesures correctives: es realitzarà la proposta de les mesures disciplinàries (en l'àmbit laboral), contractuals (en les relacions mercantils) o corporatives que es considerin adequades, incloent-hi recomanacions per a la millora dels controls interns, si escau.

En cas que l'instructor consideri necessari o convenient continuar amb la gestió de l'expedient, haurà d'informar el denunciat dels fets considerats verídics, i li haurà de concedir un termini de cinc (5) dies hàbils per al·legar per escrit tot allò que consideri convenient per al seu descàrrec i aportar els documents que consideri d'interès, garantint així el dret de ser escoltat i de presumpció d'innocència del denunciat.

Després del tràmit d'audiència, l'informe d'investigació amb les conclusions de l'instructor i les al·legacions del denunciat s'haurà de trametre al Comitè de Prevenció de Delictes.

L'informe d'investigació s'haurà de registrar al canal de denúncies.

6.7 Resolució de les Denúncies

La investigació dels fets comunicats finalitzarà un cop el Comitè de Prevenció de Delictes ratifiqui l'informe d'investigació. En cas que: (i) algun dels membres del Comitè de Prevenció de Delictes no participi en la votació relativa a la ratificació de l'informe d'investigació per presentar un conflicte d'interès amb la Denúncia, i (ii) es produeixi un empat en la votació esmentada, el membre del Comitè que hagi instruït la investigació tindrà el vot diriment. Si la instrucció de la investigació s'hagués assignat a una persona aliena al Comitè de Prevenció de Delictes, el vot diriment correspondrà al president del Comitè esmentat.

La investigació haurà d'haver conclòs, en tot cas, en el termini màxim de tres (3) mesos a comptar de la recepció de la Denúncia. En els casos de complexitat especial, la finalització de

la investigació es podrà estendre fins a un màxim de tres (3) mesos addicionals.

Si els fets poden ser indiciàriament constitutius de delictes, el Comitè de Prevenció de Delictes haurà de trametre aquesta informació al Ministeri Fiscal, en els termes que preveu l'ordenament jurídic.

El tancament es registrarà a l'aplicació informàtica que registra la gestió de la Denúncia. L'Informant serà notificat de la resolució de la Denúncia.

Tots els expedients relatius a les Denúncies presentades seran custodiats pel president del Comitè de Prevenció de Delictes, o pels altres membres del Comitè de Prevenció de Delictes, si escau, durant el termini i en la forma establerta a la normativa interna o, si no, a la legislació vigent.

7. Salvaguarda de la confidencialitat i de les dades personals

Les dades que es proporcionin a través del canal de denúncies seran tractades per Criteriacaixa amb la finalitat de gestionar la Denúncia, així com les actuacions i investigacions necessàries per aclarir els fets que siguin objecte de la Denúncia, per tal de determinar, si escau, si hi ha hagut incompliment o infracció.

8. Control de versions

Versió	Data	Modificacions
1	14/12/2023	Aprovació del Procediment



Pl. Weyler, 3
07001 Palma
www.criteriacaixa.com