

URBAS GRUPO FINANCIERO, S.A.
REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS.

ÍNDICE.

1. OBJETO.
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
3. GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS. RESPONSABILIDADES.
4. PROCESO DE DENUNCIA.
5. PROCESO DE INVESTIGACIÓN.
6. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS.
7. PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN.
8. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR. MANTENIMIENTO.

ANEXO I.

1. OBJETO.

El presente Reglamento tiene carácter de Política Corporativa en URBAS GRUPO FINANCIERO, S.A. y, por tanto, forma parte de su cuerpo normativo.

El objeto de este documento es describir el funcionamiento del Canal de Denuncias de URBAS GRUPO FINANCIERO, S.A., en adelante EL GRUPO, detallando el procedimiento de denuncia, el proceso de investigación, el tratamiento de la información relacionada, los principios y garantías contemplados, así como la gestión interna, el mantenimiento y la evaluación del propio canal de denuncias.

En consonancia con el Código Ético de EL GRUPO, El Canal de Denuncias persigue la prevención de actos contrarios a los principios recogidos en dicho Código mediante el esclarecimiento de posibles hechos de tal naturaleza, ocurridos en el ámbito de las actividades de EL GRUPO, de los que un denunciante tuviera conocimiento y la depuración de posibles responsabilidades, junto con la adopción de medidas encaminadas a evitar su repetición.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El Reglamento del Canal de Denuncias es de aplicación en todas las sociedades que integran EL GRUPO, en todas las actividades desarrolladas por estas y en todas las regiones donde se desarrollen.

EL GRUPO está formado por URBAS GRUPO FINANCIERO, S.A. como sociedad dominante y todas las sociedades controladas directa o indirectamente por él, según lo definido en el artículo 42 del Código de Comercio.

Cualquier miembro del Consejo de Administración, directivo o empleado que forme parte de EL GRUPO podrá enviar, a través de este canal, consultas o denuncias sobre conductas irregulares, ilícitas o delictivas en el ámbito de las actividades de EL GRUPO. Igualmente, cualquier cliente, proveedor, contratista, subcontratista y demás socios comerciales podrá hacer uso del canal de denuncias en este sentido.

3. GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS. RESPONSABILIDADES.

La gestión del Canal de Denuncias recae sobre el Delegado del Canal de Denuncias, que asume las funciones de recepción, valoración inicial, verificación y tratamiento de las denuncias recibidas por los medios previstos en este documento. Igualmente es responsable de la resolución de las dudas que, en materia de cumplimiento, se reciban.

Las funciones y responsabilidades del Delegado del Canal de Denuncias incluyen:

- Revisar y controlar el funcionamiento del Canal de Denuncias.
- Discriminar las denuncias recibidas entre procedentes y no procedentes.
- Proponer, si lo estima necesario, la creación de nuevas líneas de comunicación.
- Gestionar el archivo de los casos recibidos de forma que se cumpla la legislación en materia de protección de datos.
- Informar diligentemente al Consejo de Administración de EL GRUPO de cualquier denuncia recibida que, por la relevancia mostrada en su tramitación, pueda suponer un riesgo alto para EL GRUPO.

- Elaborar un informe anual para el Consejo de Administración de EL GRUPO en el que se recojan los hechos más relevantes de la gestión del Canal de Denuncias en ese periodo. Este informe contendrá, al menos, un listado de las denuncias recibidas y su situación a la fecha; destacando los casos que hayan dado lugar a la apertura de procedimientos judiciales o a la imposición de sanciones.

4. PROCESO DE DENUNCIA.

Las comunicaciones al Canal de Denuncias deberán dirigirse a través de la página web de EL GRUPO:

www.grupourbas.com

Siguiendo la secuencia:

[Sobre Urbas / Transparencia y Buen Gobierno / Canal de Denuncias](#)

y siguiendo las instrucciones contenidas en el documento “Manual de Usuario” que forma parte de este documento como Anexo I.

5. PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

Una vez recibida la comunicación, el Delegado del Canal de Denuncias realizará un análisis preliminar de la misma para verificar la veracidad, claridad e integridad de la información aportada; y decidirá, entonces, la clasificación de la comunicación como: consulta, denuncia no procedente o denuncia procedente.

En el caso de calificarse como consulta, se tramitará la correspondiente respuesta a través de los medios previstos y descritos en el Anexo I.

En el caso de calificarse como denuncia no procedente, tal circunstancia se informará al denunciante a través de los medios previstos y descritos en el Anexo I.

En caso de calificarse como denuncia procedente se iniciará la correspondiente investigación a partir del análisis preliminar ya realizado. Para el seguimiento de este proceso, la denuncia tendrá asignado un código que se mantendrá a lo largo del proceso, abriéndose el correspondiente expediente de investigación.

El Delegado del Canal de Denuncias, basándose en la información recibida y el análisis preliminar realizado y atendiendo al ámbito, alcance y personas presuntamente implicadas, decidirá la estrategia de investigación a desarrollar, que podrá ser:

- Que el propio Delegado del Canal de Denuncias lleve a cabo la investigación, realizando las consultas o requiriendo los apoyos puntuales que estime oportunos.
- Que la investigación la lleve a cabo un órgano o departamento de EL GRUPO, cuando la naturaleza de los hechos así lo aconseje por razones de conocimientos específicos requeridos, medios o cualquier otra razón justificada.
- Que la investigación se externalice en todo o en parte.

Cualquier persona involucrada en el proceso de investigación deberá mantener la debida confidencialidad sobre el caso.

Como norma general, al iniciarse la investigación, las personas presuntamente involucradas serán informadas, por el Delegado del Canal de Denuncias, de la existencia de la denuncia y de los principales hitos que contiene. Solo en el caso de que se tenga la certeza razonable de que esta comunicación puede entorpecer el desarrollo de la investigación se podrá retrasar tal comunicación hasta un máximo de tres meses desde la recepción de la denuncia.

A lo largo del proceso de investigación se incluirá en el correspondiente expediente información detallada de las actuaciones llevadas a cabo, así como la documentación recabada para la obtención de evidencias.

Para el desempeño de su función, el investigador estará autorizado a la revisión de documentos o registros, el análisis de procedimientos y la realización de entrevistas necesarias para que la investigación resulte rigurosa y eficaz.

Una vez finalizado el proceso de investigación, consideradas todas las pruebas obtenidas y los testimonios registrados en el expediente, el Delegado del Canal de Denuncias procederá a elaborar un informe final de conclusiones dirigido al Consejo de Administración de EL GRUPO. Este informe deberá incluir la descripción del caso, las conclusiones obtenidas y una propuesta, en su caso, de acciones correctivas encaminadas a la no repetición de los hechos. El Delegado del Canal de Denuncias decidirá, atendiendo a la importancia y/o urgencia del caso, si presentar el informe de forma inmediata o formando parte del informe anual previsto en el punto 3.

El órgano competente para decidir las medidas a adoptar como consecuencia de la denuncia y correspondiente investigación es el Consejo de Administración de EL GRUPO, que comunicará dichas medidas a los departamentos involucrados.

El Delegado del Canal de Denuncias comunicará, entonces, al denunciante y, si lo estima necesario, al denunciado la resolución del caso.

En caso de que la resolución implique que un directivo o empleado de EL GRUPO ha cometido una irregularidad, contraviniendo el Código Ético, se dará traslado al Departamento Legal y al Departamento de Recursos Humanos para la adopción de las medidas disciplinarias oportunas.

Independientemente de lo anterior, en el caso de que las investigaciones llevadas a cabo resulten en la sospecha razonablemente fundada de la comisión de un delito, este hecho se comunicará al Departamento Legal, que dará traslado a las autoridades competentes.

Si la conclusión de la investigación fuese que se ha tratado de una denuncia de mala fe, este hecho se pondrá en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos, en caso de ser un empleado el denunciante, o el departamento relacionado, en caso de que la denuncia parta de un socio comercial, para la adopción de las medidas pertinentes.

6. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS.

Sobre conflictos de interés.

Si durante el proceso aparece un riesgo razonable de que la investigación de la denuncia pueda generar un conflicto de interés con el Delegado del Canal de Denuncias o cualquier otra persona involucrada en la investigación, este, o la persona involucrada, deberá inhibirse de la investigación, delegando sus funciones en otra persona nombrada a tal efecto.

Sobre la confidencialidad.

A lo largo de todo el proceso de investigación de una denuncia y aún finalizada esta, las personas involucradas en la investigación mantendrán una estricta confidencialidad sobre los hechos que hayan conocido y los datos a los que hayan podido acceder por motivo de la investigación; y especialmente vigilante se estará en mantener la confidencialidad relativa a la identidad del denunciante.

Sobre la prohibición de represalias.

EL GRUPO prohíbe, de forma tajante, cualquier tipo de represalia, coacción, penalización o amenaza sobre el denunciante o sobre cualquier persona que participe en el proceso de investigación como investigador, como testigo o aportando pruebas requeridas. Cualquier persona que sufriera este tipo de situación podrá ponerlo en conocimiento del Delegado del Canal de Denuncias quién tomará las medidas oportunas para poner fin a tales hechos.

Sobre la presunción de inocencia.

A lo largo de todo el proceso, se atenderán escrupulosamente los derechos del denunciado; especialmente el derecho a la presunción de inocencia y el derecho a la defensa y contradicción.

Con carácter general, en todas las actuaciones relacionadas con la investigación se observará la legalidad a fin de proteger tanto los derechos de las personas involucradas como la validez de las pruebas obtenidas que pudieran, en su caso, ser aportadas a un proceso judicial.

Sobre la presunción de buena fe.

Salvo que en el proceso de investigación se demuestre lo contrario, todas las denuncias se supondrán realizadas de buena fe. En todo caso, el usuario del Canal de Denuncias es responsable de la veracidad y corrección de la información aportada.

7. PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN.

Todos los datos recibidos a través del Canal de Denuncias, así como la información y documentación recabada a lo largo de las investigaciones serán archivados exclusivamente en un servidor de titularidad de EL GRUPO y en una carpeta con el acceso restringido.

Las referencias a la denuncia concreta y al denunciante concreto se harán siempre usando el código asignado en el proceso de denuncia.

En lo referente al tratamiento, archivo, distribución o cualquier otra operación con la información recibida, obtenida o generada durante estos procesos se cumplirá con lo establecido en la legislación referente al tratamiento de datos.

8. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR. MANTENIMIENTO.

El presente Reglamento del Canal de Denuncias ha sido aprobado, en original, por el Consejo de Administración de URBAS GRUPO FINANCIERO, S.A.

El Delegado del Canal de Denuncias realizará una evaluación anual del funcionamiento y efectividad del Canal de Denuncias. Esa evaluación, junto con las posibles propuestas de modificación, será informada al Consejo de Administración de EL GRUPO en el informe previsto

en el Punto 3. En todo caso, ninguna revisión del presente documento entrará en vigor sin la preceptiva aprobación por parte del Consejo de Administración de EL GRUPO.

Este Reglamento, una vez aprobado, será distribuido entre los miembros del Consejo de Administración, los directivos y los empleados de URBAS GRUPO FINANCIERO, S.A.

ANEXO I

MANUAL DE USUARIO – Denunciante

CANAL DENUNCIAS

Junio 2021 V1.0

Contenido

INTRODUCCION.....	9
ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS	9
ENVIO DE UNA NUEVA DENUNCIA	10
Datos de entrada de una denuncia	10
Proceso de registro completo de una nueva denuncia anónima	12
Proceso de registro completo de una nueva denuncia indicando email de contacto.....	13
COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA.....	14
Canal anónimo (sin email de contacto)	14
Canal anónimo (con email de contacto).....	15

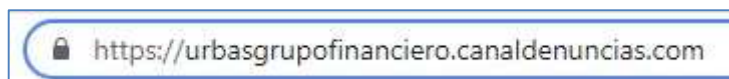
INTRODUCCION

Este documento describe el módulo de envío de denuncias del canal de denuncias de URBAS GRUPO FINANCIERO SA. Este canal está configurado como anónimo, permitiendo al denunciante enviar una denuncia y estar en contacto con la empresa mediante el canal de forma anónima a través de un buzón de mensajes.

ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS

Para acceder a la aplicación puede utilizarse cualquier navegador con acceso a internet. No es necesaria ninguna instalación en el dispositivo.

En la siguiente figura se muestra la dirección de acceso al canal que será necesario introducir en el navegador. Note que se utiliza el protocolo seguro **https** para crear un canal cifrado entre el servidor y el navegador del usuario



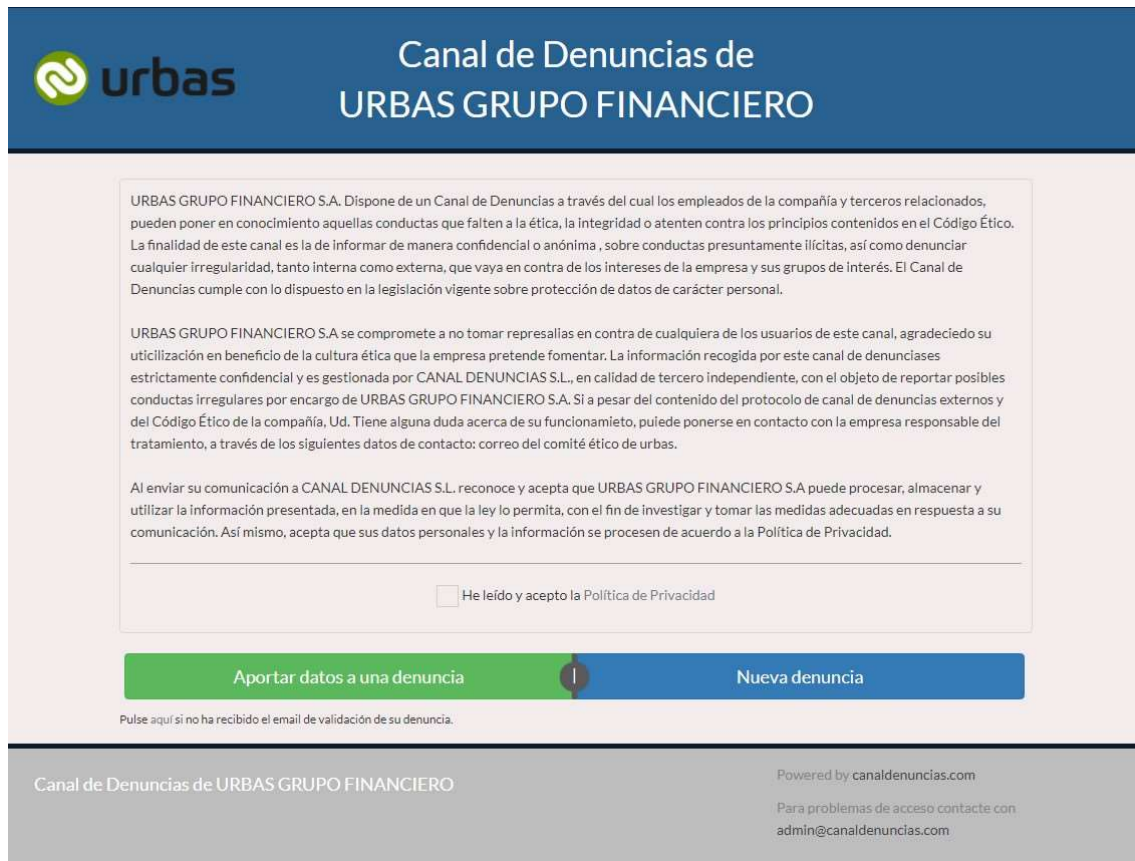
El canal de denuncias es, por su naturaleza, de carácter público y accesible a cualquier usuario relacionado con la empresa a la que pertenece el canal. Por este motivo, no se requiere ningún tipo de identificador en su acceso.

La pantalla inicial del canal muestra dos opciones principales:

- Aportación de datos a una denuncia existente
- Envío de una nueva denuncia

Para acceder a cualquiera de estas dos funcionalidades es necesario previamente haber aceptado las condiciones de uso del canal. En las que se indican la finalidad del canal y las garantías de confidencialidad y protección de datos que ofrece al usuario.

La siguiente figura muestra la pantalla inicial del canal:



URBAS GRUPO FINANCIERO S.A. Dispone de un Canal de Denuncias a través del cual los empleados de la compañía y terceros relacionados, pueden poner en conocimiento aquellas conductas que falten a la ética, la integridad o atenten contra los principios contenidos en el Código Ético. La finalidad de este canal es la de informar de manera confidencial o anónima, sobre conductas presuntamente ilícitas, así como denunciar cualquier irregularidad, tanto interna como externa, que vaya en contra de los intereses de la empresa y sus grupos de interés. El Canal de Denuncias cumple con lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

URBAS GRUPO FINANCIERO S.A se compromete a no tomar represalias en contra de cualquiera de los usuarios de este canal, agradecido su utilización en beneficio de la cultura ética que la empresa pretende fomentar. La información recogida por este canal de denuncias es estrictamente confidencial y es gestionada por CANAL DENUNCIAS S.L., en calidad de tercero independiente, con el objeto de reportar posibles conductas irregulares por encargo de URBAS GRUPO FINANCIERO S.A. Si a pesar del contenido del protocolo de canal de denuncias externos y del Código Ético de la compañía, Ud. Tiene alguna duda acerca de su funcionamiento, puede ponerse en contacto con la empresa responsable del tratamiento, a través de los siguientes datos de contacto: correo del comité ético de urbas.

Al enviar su comunicación a CANAL DENUNCIAS S.L. reconoce y acepta que URBAS GRUPO FINANCIERO S.A puede procesar, almacenar y utilizar la información presentada, en la medida en que la ley lo permita, con el fin de investigar y tomar las medidas adecuadas en respuesta a su comunicación. Así mismo, acepta que sus datos personales y la información se procesen de acuerdo a la Política de Privacidad.

He leído y acepto la Política de Privacidad

[Aportar datos a una denuncia](#) [Nueva denuncia](#)

Pulse aquí si no ha recibido el email de validación de su denuncia.

Canal de Denuncias de URBAS GRUPO FINANCIERO

Powered by canaldenuncias.com
Para problemas de acceso contacte con
admin@canaldenuncias.com

ENVIO DE UNA NUEVA DENUNCIA

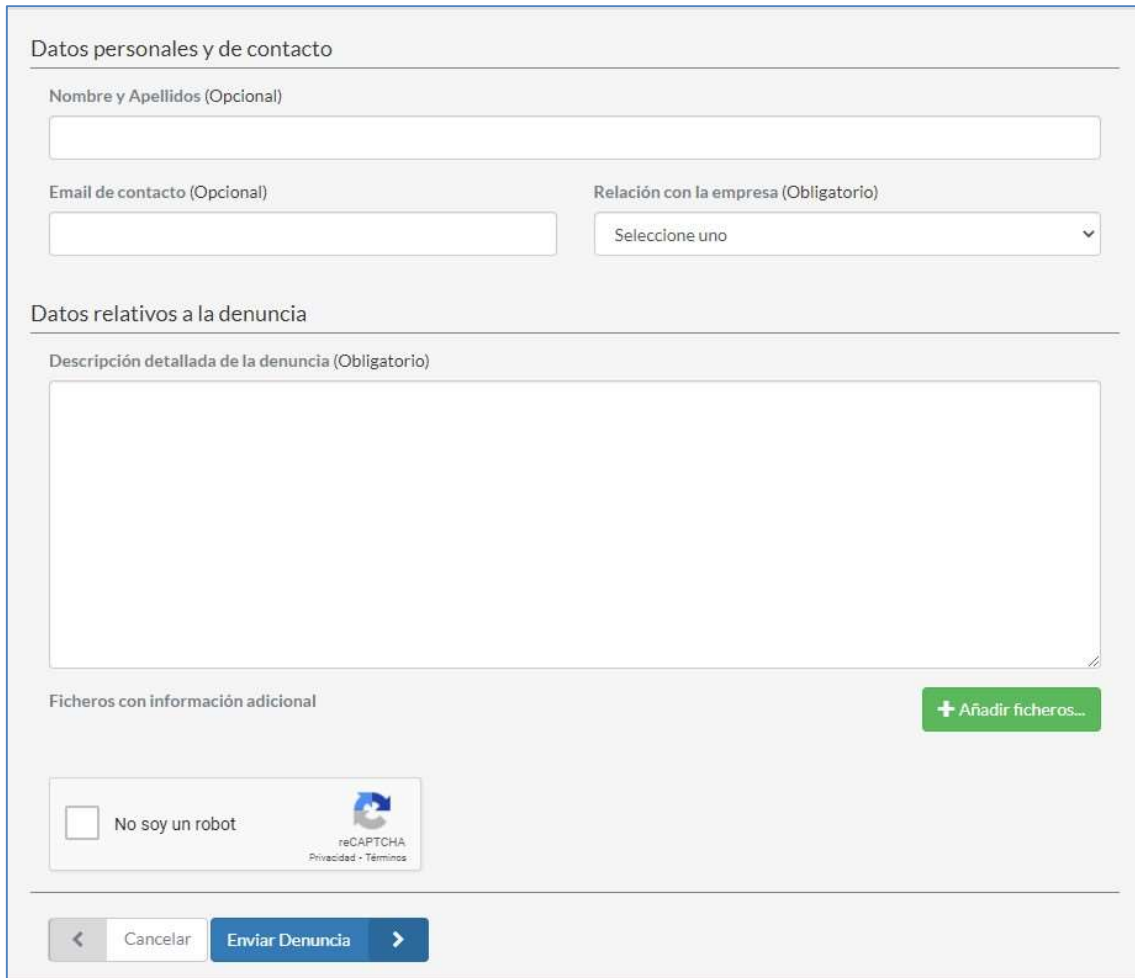
Datos de entrada de una denuncia

A esta funcionalidad se accede pulsando el botón de “Nueva Denuncia” desde la pantalla inicial como muestra la siguiente figura:



Se mostrará un formulario y se pedirá al usuario que rellene los campos de datos necesarios para completar la denuncia. En el formulario mostrado habrá campos considerados de cumplimentación obligatoria y otros opcionales.

En la siguiente figura se muestra el formulario de creación de una nueva denuncia.



The screenshot shows a web form for creating a complaint. It is divided into two main sections: 'Datos personales y de contacto' and 'Datos relativos a la denuncia'. The first section includes a text input for 'Nombre y Apellidos (Opcional)', another for 'Email de contacto (Opcional)', and a dropdown menu for 'Relación con la empresa (Obligatorio)' with the text 'Seleccione uno'. The second section features a large text area for 'Descripción detallada de la denuncia (Obligatorio)'. Below this is a file upload section with the text 'Ficheros con información adicional' and a green button '+ Añadir ficheros...'. At the bottom of the form is a reCAPTCHA widget with the text 'No soy un robot' and a small robot icon. The form concludes with a navigation bar containing a left arrow, a 'Cancelar' button, a blue 'Enviar Denuncia' button, and a right arrow.

Nombre y Apellidos (Opcional)

Este campo no es obligatorio. El denunciante puede elegir si introduce algún valor o lo deja en blanco.

Email de contacto (Opcional)

Este campo no es obligatorio. El denunciante puede elegir si introduce algún valor o lo deja en blanco. En el caso de indicar un email de contacto, éste será utilizado posteriormente como medio de comunicación con el canal. En este email se recibirá información sobre el estado de su denuncia y los mensajes que la empresa considere necesario enviar al denunciante.

Relación con la empresa (Obligatorio)

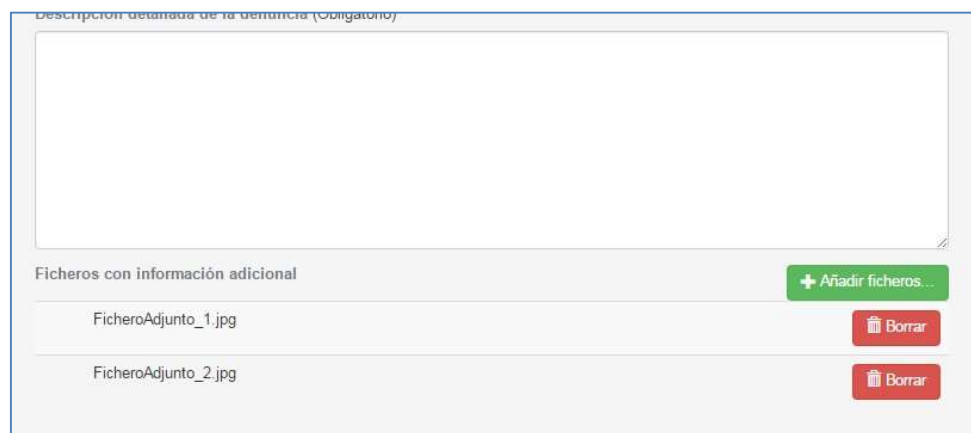
Seleccionar el tipo de relación que el denunciante tiene con la empresa. Será necesario elegir entre unos determinados valores mostrados.

Descripción detallada de la denuncia (Obligatorio)

Este campo será utilizado para describir con detalle la denuncia que quiere enviarse. Deben introducirse todos los datos que se consideren necesarios, incluyendo fechas, datos personales, hechos ocurridos, etc. En el caso de querer aportar fotos o documentación puede utilizarse la funcionalidad de “Adjuntar fichero” que se explica a continuación.

Ficheros con información adicional (Opcional)

Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales. Existe una limitación respecto al número y tamaño máximo de cada fichero seleccionado, que serán indicadas al usuario en caso de incumplimiento.



The screenshot shows a web form titled "Descripción detallada de la denuncia (Obligatorio)". It features a large text area for the description. Below this is a section titled "Ficheros con información adicional" which includes a green button labeled "+ Añadir ficheros...". Two files are listed: "FicheroAdjunto_1.jpg" and "FicheroAdjunto_2.jpg", each with a red "Borrar" (Delete) button next to it.

Proceso de registro completo de una nueva denuncia anónima

Una vez rellenados todos los campos y enviada la denuncia, el canal asignará un código único a la denuncia que será indicado en la siguiente página del navegador.

Este código será necesario para la comunicación con la empresa a través del buzón de mensajes junto con una clave de acceso que puede modificarse en esta misma pantalla.

Estimado ,

La denuncia con código 5379562970 ha sido enviada correctamente.

Para poder acceder al buzón de comunicaciones de la denuncia necesitará el código de la denuncia 5379562970 y una contraseña de acceso, que se muestra a continuación. Si lo desea, puede cambiar la contraseña de acceso:

Contraseña de acceso al buzón:

Gracias por usar el servicio de Canal de Denuncias de Urbas.

Canal de Denuncias de Urbas
Manual de Usuario
Canal Ético

Powered by canaldenuncias.com
Para problemas de acceso contacte con
admin@canaldenuncias.com

Proceso de registro completo de una nueva denuncia indicando email de contacto

Una vez rellenados todos los campos y enviada se asignará un código único a la denuncia y en el caso de haber indicado un email se enviará al usuario un mail que permita la validación de dicha denuncia. En este punto es posible modificar el email indicado previamente en el formulario.

Estimado Usuario del canal de denuncias,

La denuncia con código 6602943584 ha sido enviada correctamente.

En breve recibirá un email en la dirección **usuario@servidor.com** para validar la denuncia. Es necesario que siga los pasos para poder iniciar el procesamiento de la misma.

Verifique que su email es correcto y en caso contrario modifíquelo a continuación:

Email de contacto:

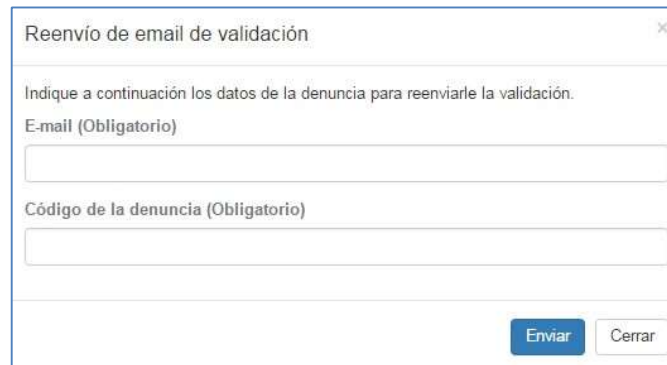
Gracias por usar el servicio de Canal de Denuncias de EMPRESA.

Si transcurrido un determinado intervalo de tiempo (definido para cada empresa, que puede ser desde varios minutos hasta el día siguiente) el usuario no ha validado la denuncia, ésta será eliminada de forma automática de la base de datos del canal.

Este código deberá ser utilizado posteriormente para recibir información sobre el estado de su denuncia, para aportar más datos, a petición de la empresa o si lo considera necesario y para solicitar el reenvío del mail de validación desde la página inicial del canal.

Pulse [aquí](#) si no ha recibido el email de validación de su denuncia.

Este código deberá introducirse en el envío de la petición del mail de validación junto con el mail utilizado en la creación de la denuncia.

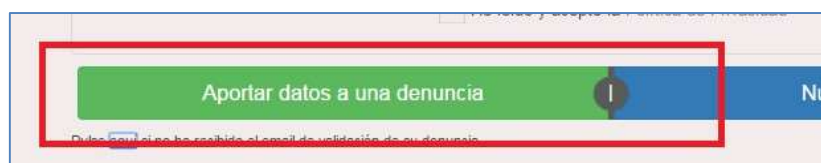


La siguiente figura resume los pasos a seguir para que una denuncia sea validada en el canal y quede accesible para su posterior tratamiento por parte de la empresa.

COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA

Acceso a buzón - Denunciante

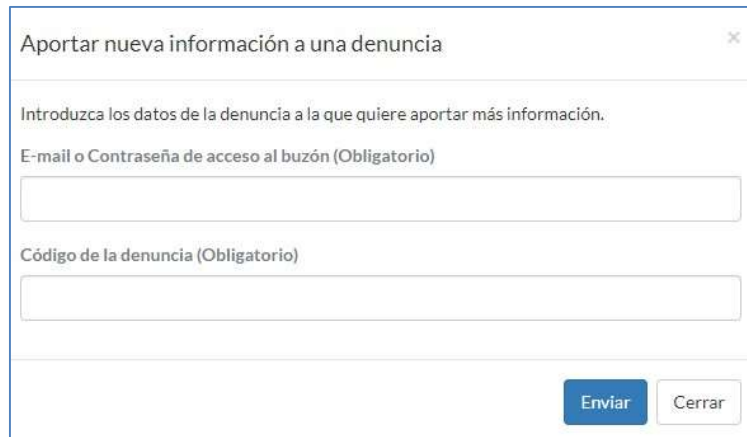
El acceso al buzón por parte del denunciante se realizará en el mismo acceso utilizado para realizar aportaciones a una denuncia ya existente.



Canal anónimo (sin email de contacto)

La comunicación con la empresa en este caso se realiza a través de un buzón de mensajes va a permitir la comunicación entre empresa y denunciante a través de este buzón integrado en la aplicación. De esta forma, aunque no exista un e-mail de contacto, cada una de las partes podrá dejar mensajes en este buzón para que sean leídos por la otra parte.

Se deberá indicar la contraseña y el código de la denuncia proporcionado por la aplicación junto con el código de denuncia como se muestra en la siguiente figura.



Aportar nueva información a una denuncia

Introduzca los datos de la denuncia a la que quiere aportar más información.

E-mail o Contraseña de acceso al buzón (Obligatorio)

Código de la denuncia (Obligatorio)

Enviar Cerrar

En este buzón se mostrará el estado de su denuncia junto los mensajes y documentos que la empresa haya dejado a su disposición.

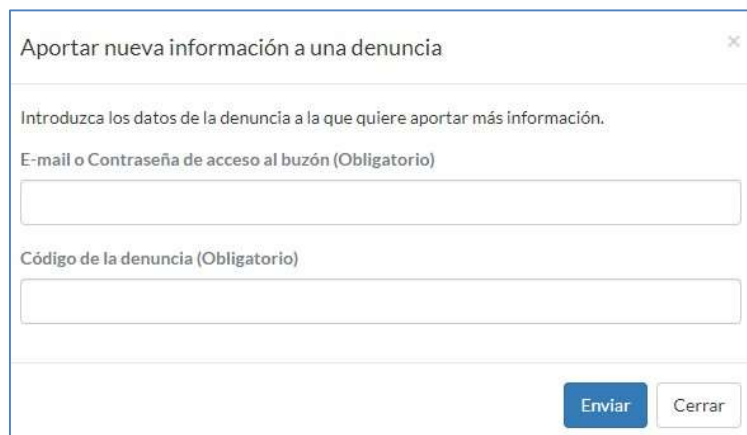
Es posible enviar nueva información relacionada con su denuncia en un campo de texto y adjuntar nuevos archivos a la denuncia existente.

Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales.

Canal anónimo (con email de contacto)

La comunicación hacia la empresa en este caso se realiza a través de la funcionalidad de aportaciones y la comunicación desde la empresa al denunciante a través del email de contacto suministrado.

Se deberá indicar el email de contacto y el código de la denuncia proporcionado por la aplicación junto con el código de denuncia como se muestra en la siguiente figura.



Aportar nueva información a una denuncia

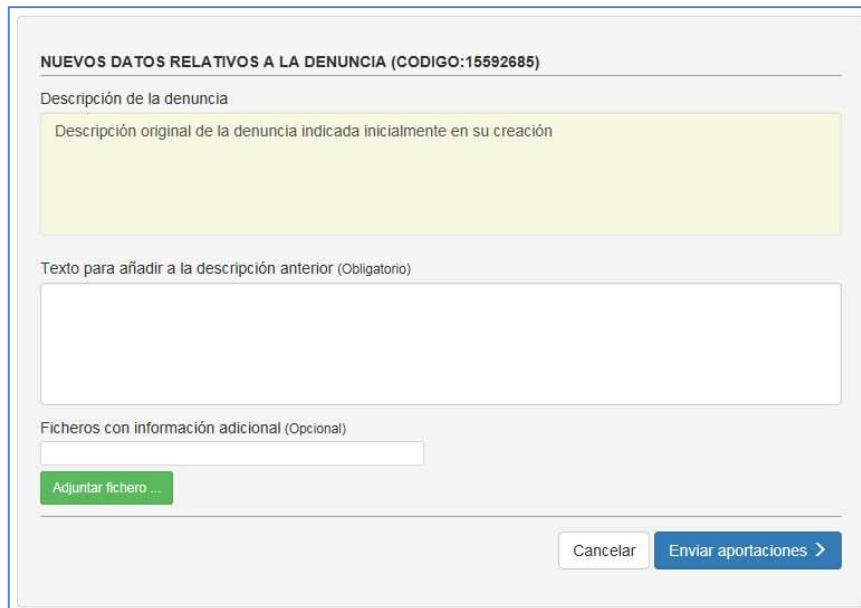
Introduzca los datos de la denuncia a la que quiere aportar más información.

E-mail o Contraseña de acceso al buzón (Obligatorio)

Código de la denuncia (Obligatorio)

Enviar Cerrar

En este buzón se permitirá enviar nueva información relacionada con su denuncia en un campo de texto y adjuntar nuevos archivos a la denuncia existente. En el email se recibirá información sobre el estado de su denuncia y la información que la empresa haya enviado.



NUEVOS DATOS RELATIVOS A LA DENUNCIA (CODIGO:15592685)

Descripción de la denuncia

Descripción original de la denuncia indicada inicialmente en su creación

Texto para añadir a la descripción anterior (Obligatorio)

Ficheros con información adicional (Opcional)

Adjuntar fichero ...

Cancelar Enviar aportaciones >

Texto para añadir a la descripción anterior (obligatorio) Este campo será utilizado para ampliar la descripción inicial.

Ficheros con información adicional (opcional)

Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales.

Existe una limitación respecto al número y tamaño de los ficheros enviados que será indicada al usuario en caso de incumplimiento.