Política Global de Denunciantes

Compromiso de ING en materia de denuncias y protección de denunciantes.

Índice

Guía de lectura 3

Introducción 4
1.1. Objetivo 4
1.2. Posición en la taxonomía de riesgo 4
1.3. Alcance 4
1.4. Normativa 5
1.5. Reglamentos y anexos locales 5
1.6. Implementación e integración de la Política Global 6
1.7. Renuncias y desviaciones 6
1.8. Documentación interna suplementaria 6

Obligaciones en materia de denuncia de irregularidades 6

Riesgos y Objetivos de Control 8

Referencias a otros documentos 9

Apéndice A - Términos definidos 11

Apéndice B - Excepciones al principio de confidencialidad 14

Apéndice C - Inquietudes referentes a Miembros del Consejo, Responsables de Información de Denunciantes de ING o Responsables de Cumplimiento 15

Guía de lectura

La Política de Denunciantes se divide en las siguientes secciones:

- Capítulo 1, en el que se hace una introducción y se especifica el alcance.
- Capítulo 2, en el que se enumeran las obligaciones.
- Capítulo 3, en el que se describen los tipos de riesgo y los objetivos del control.
- Capítulo 4, en el que se enumeran las referencias a otros documentos.

La Política de Denunciantes (en adelante, la "Política") se complementa mediante apéndices:

- Apéndice A, en el que se definen los términos **resaltados en color azul claro.**
- Apéndice B, en el que se recogen las excepciones al principio de **confidencialidad.**
- Apéndice C, en el que se explica el proceso que debe seguirse en caso de **inquietudes** relacionadas con los Miembros del Consejo, los **Responsables de Información de Denunciantes** de ING o los Responsables de Cumplimiento.

La Política de Denunciantes está respaldada por el Procedimiento Global de Denuncia (en adelante, el "Procedimiento"), el Estándar de Control de Denuncias y el Estándar Integrado de Control de Formación y Sensibilización. En el Procedimiento se explican las diferentes etapas del proceso de denuncia e investigación, se incluye un diagrama de flujo y se ofrecen directrices detalladas a los **empleados,** la **Alta Dirección** y los **Responsables de Información de Denunciantes** de ING. Estos últimos deberán aplicar la Política a partir de enero de 2024 a medida que vayan surgiendo nuevos casos. La Política también está respaldada por la Carta Global de Investigación.

Emitida por: Cumplimiento del Grupo ING.

Documento que invalida: Política de Denunciantes del Grupo ING de 2022.

Aprobada por: Comité de Auditoría del Grupo ING, 30 de enero de 2024 (V2.0).

Modificaciones aprobadas: La Política de Denunciantes se ha modificado para que refleje las medidas implantadas con respecto a las **represalias,** la gestión de las consecuencias y la actividad de **seguimiento posterior.**

Fecha de entrada en vigor: 1 de agosto de 2024. Se aplicará de manera inmediata conforme a las características de cada caso.

Próxima revisión: 31 de diciembre de 2026.

Datos de contacto: Chief.compliance.Officer@ing.com

Versión: 2.0.

C2-Distribución limitada

1 Introducción

1.1. Objetivo

ING es un banco que desarrolla su actividad en todo el mundo y, por eso, ocupa un lugar importante en la sociedad. En sus actuaciones se rige por el **Código NARANJA,** en el que se recopilan las conductas y los valores a los que aspira y se recoge su promesa de conservar la integridad ante todo, buscando un equilibrio entre los derechos y los intereses de todas las partes. Así es como ING desea cumplir su propósito de capacitar a las personas para que se mantengan un paso por delante en la vida y en los negocios. El éxito del propósito y la estrategia de ING, así como sus resultados, depende de su relación con las partes interesadas, ya que el banco debe encontrar un equilibrio prudente entre los derechos y los intereses de todas aquellas personas que participan directa o indirectamente en la actividad del banco. Nuestra meta es reafirmar nuestra disposición a actuar con valentía y hacer lo correcto, teniendo en cuenta (i) los requisitos mínimos (leyes y reglamentos impuestos por la sociedad) a los que estamos sujetos y (ii) nuestro grado de ambición (el Código NARANJA).

En la Política se explica cómo gestionar las **inquietudes** que ING o cualquier persona de la empresa pueda tener, y la necesidad de hacerlo con diligencia y de manera proporcionada, tomando medidas adecuadas, oportunas y conformes a la ley. Las obligaciones y los objetivos de control que se establecen en la Política ofrecen orientación y apoyo, de modo que el banco pueda (i) dar cumplida respuesta a todos los **denunciantes** y (ii) ser percibido como una organización fiable que trata a los **denunciantes** de forma respetuosa y velando por su seguridad. De esta forma, la Política demuestra el compromiso de ING con el Código NARANJA, las Políticas de ING y las leyes y los reglamentos.

La presente Política tiene por objeto mitigar el riesgo de que se incumplan los valores, las conductas y los principios del Código NARANJA, el Código Global de Conducta, las leyes y los reglamentos, y los principios de las políticas de riesgo de ING por no abordar con acierto las **inquietudes.**

1.2. Posición en la taxonomía de riesgo

La Taxonomía de Riesgos No Financieros distingue los siguientes niveles, en orden decreciente: nivel 1 (“riesgo de conducta”); nivel 2 (“cultura y ética”); y nivel 3 (“riesgo de denuncia”). Como tales, los riesgos descritos en esta Política son de nivel 3. El riesgo de nivel 2 (“cultura y ética”) no se modificará hasta 2025. En ese momento, la “conducta ética” pasará a considerarse oficialmente un factor impulsor del riesgo, el riesgo de nivel 2 (“ética”) desaparecerá de la Carta de Riesgo de Cumplimiento y la Taxonomía se actualizará para reflejar dichos cambios.

1.3. Alcance

Todos los negocios (o entidades empresariales) con participación mayoritaria de ING, todas las empresas bajo control efectivo de ING (incluido ING Groep NV) y todos sus **empleados** estarán sujetos a la presente Política.

El proceso de comunicación de **inquietudes** se aplica a todos los **denunciantes,** es decir, a los (antiguos) **empleados,** a los candidatos y a cualquier tercero con el que ING tenga una relación comercial (tales como accionistas, contratistas, subcontratistas y proveedores). Con arreglo a la Política, se protegerá a quienes transmitan **inquietudes** de **buena fe.** Entre las **inquietudes** que se pueden denunciar cabe destacar, entre otras, las siguientes:

Comportamientos no deseados, por ejemplo:

- Agresión y violencia.
- Intimidación.
- Discriminación.
- Hostigamiento.

- **Represalias.**
- Acoso sexual.

Situaciones relacionadas con el entorno de trabajo y la sostenibilidad, por ejemplo:

- Presión en el trabajo/fijación de metas poco realistas.
- Ambiente laboral.
- Conflictos entre empleados.
- Clima, medio ambiente y derechos humanos.

Otro tipo de incumplimientos, como los relacionados con los siguientes aspectos:

- Asuntos contables y controles de contabilidad internos o de auditoría.
- Otros: (i) quebrantamiento de leyes o reglamentos externos o (ii) incumplimiento de las políticas de ING.
- Fraude/robo.
- Leyes antimonopolio/competencia desleal.
- Incumplimiento de la **confidencialidad** o privacidad de los clientes/los **empleados.**
- Conflictos de intereses.
- Trato desigual de clientes.
- Abuso de mercado/transacciones con información privilegiada.

En el Anexo A del Procedimiento Global de Denuncia se enumeran y definen las distintas categorías de **inquietudes.**

La Política no se aplicará en los casos siguientes:

- Quejas (que no constituyan una **inquietud** según se define en esta Política), tales como las de tipo informático, determinadas clases de asuntos relacionados con el derecho laboral (por ejemplo, desacuerdos sobre evaluaciones) o quejas de clientes. Este tipo de quejas se valorarán caso por caso para determinar si pertenecen o no al ámbito de la Política y se trasladarán al canal adecuado si fuera necesario.
- Quejas externas (que no constituyan una **inquietud** según se define en esta Política) de clientes de ING Groep NV o de **terceros.** Tal como se indica en la página "Política de Denunciantes" del sitio web del Grupo ING, los clientes pueden informar de casos al Director de Cumplimiento por correo (electrónico).
- Asuntos o incidentes que correspondan a otros canales oficiales de ING (por ejemplo, recursos humanos, asesores **confidenciales,** consejos de (reclamación) de **empleados,** fraude, protección de datos, departamento de seguridad corporativa e investigaciones/funciones locales de investigación especial, etc.). En principio, los asuntos o incidentes que se comuniquen por medio de estos canales seguirán otros procedimientos y procesos (locales) específicos.

1.4. Normativa

La Política se basa en los siguientes textos normativos:

- Directivas y reglamentos de la UE en materia de protección denunciantes de **inquietudes.**
- Directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- Ley Dodd-Frank.

1.5. Reglamentos y anexos locales

En aquellas jurisdicciones donde la legislación local establezca normas más estrictas, prevalecerán las normas más estrictas. Cualquier requisito suplementario de carácter local y cualquier renuncia o desviación de la Política Global se especificará mediante un anexo, tal como se indica en los Principios Vinculantes del Marco de Control Interno. Los anexos de aplicación local deberán recibir el visto bueno de las siguientes instancias:

- 2LoD local (que corresponda)
- **Comité de Riesgo** local (que corresponda, como, por ejemplo, el **Comité de Riesgo** No Financiero) o el comité de gestión local competente

Junto con el anexo local correspondiente, deberá presentarse y aprobarse la siguiente información: (1) naturaleza y fuente de los requisitos suplementarios de carácter local y (2) medidas tomadas, además de (las especificadas en) la Política Global de Denunciantes, para dar cumplimiento a dichos requisitos.

El responsable local 2LoD informará al propietario/editor de políticas de la existencia de cualquier anexo local acordado y de las aprobaciones correspondientes.

1.6. Implementación e integración de la Política Global

Las obligaciones y los objetivos de control se plasman en un sistema de verificación definido en el Estándar de Control para garantizar que se cumple la Política de Denunciantes. Cada entidad de ING evaluará debidamente las obligaciones que le atañen con arreglo a la Política y las integrará en todos los procesos locales que corresponda.

1.7. Renuncias y desviaciones

El procedimiento de renuncia o desviación de la Política se describe en el capítulo 5 de los Principios Vinculantes del Marco de Control Interno. Todas las renuncias y desviaciones que se aprueben se registrarán en iRisk y deberían figurar en el anexo local.

1.8. Documentación interna suplementaria

En el Repositorio se enumeran otros documentos de control interno vinculados a esta Política y se proporcionan los enlaces correspondientes.

2 Obligaciones en materia de denuncia de irregularidades

Los **empleados** y las entidades de ING tienen las obligaciones que se indican a continuación. Vivimos en una época en la que las expectativas públicas y sociales fluctúan y pueden pasar de considerarse aceptables a no aceptables (y viceversa) rápidamente. Definir obligaciones flexibles y adaptables a los cambios futuros en este ámbito es una necesidad empresarial semejante a una obligación legal.

La manera en la que se abordan las **inquietudes** influye de modo significativo en la seguridad del banco y su grado de cumplimiento de las normas. Para tratar con diligencia las **inquietudes** que se transmiten se debe:

(i) Comunicar la **inquietud.**

(ii) Hacer un seguimiento y realizar una **investigación,** si fuera necesario.

(iii) Gestionar las consecuencias.

(iv) Hacer un **seguimiento posterior.**

Obligación 1: Cerciorarse de que existen las condiciones previas necesarias para que las personas se atrevan a denunciar y puedan acceder a los canales pertinentes para hacerlo

(i) Presentación de denuncias

ING se esfuerza por crear una cultura en la que no se censura a nadie, se escucha a los demás y se hace un seguimiento de las preocupaciones, y en la que hay una disposición generalizada a denunciar cualquier tipo de **inquietud.** El objetivo final es neutralizar a tiempo cualquier (sospecha de) irregularidad. Por esa razón, hemos de gestionar con diligencia todos los casos que se planteen.

Se alienta a quienes tengan una **inquietud** a que la comuniquen y a que no se callen o la pasen por alto. Denunciar **inquietudes** de **buena fe** no debería suponer ningún riesgo ni acarrear **represalias.**

ING protege a quienes **denuncian** y alienta a que todos expongamos las **inquietudes** que podamos tener. Los miembros de la **Alta Dirección** deben asegurarse de que se ofrecen todas las facilidades posibles para denunciar de **buena fe** prestando atención a los siguientes criterios:

- Se puede acceder a un **Responsable de Información de Denunciantes** de ING o a la **línea de denuncia (anónima) externa.** No hay repercusiones por informar de una **inquietud** de **buena fe,** incluso si resulta ser infundada.
- Se respetan y protegen los **derechos del denunciante,** tales como su **anonimato** (cuando se utiliza la línea de denuncia **anónima** externa) y la **confidencialidad** tanto de la identidad del **denunciante** como de los pormenores de la **inquietud.** Véanse las excepciones al principio de confidencialidad en el Apéndice B.
- Los **denunciantes** de **inquietudes** conservarán en todo momento el derecho a desvelar los hechos comunicados en el transcurso de cualquier **investigación** interna a las autoridades locales que corresponda, a sus familiares y/o a los profesionales de salud mental.
- Los miembros de la **Alta Dirección** deben orientar sobre cualquier canal externo de tipo oficial que exista localmente y sea ajeno a ING (divulgación pública), incluidas las condiciones en las que se protege a los **denunciantes.**
- Los miembros de la **Alta Dirección** deben proteger a los **denunciantes** que comunican **inquietudes** de **buena fe** frente a cualquier clase de represalia.
- ING no tolera ninguna forma de **represalia,** y todos los **empleados,** incluidos los miembros de la (Alta) Dirección, tienen estrictamente prohibido perjudicar a un **denunciante** o a cualquier persona que proporcione información o ayude de cualquier manera en el marco de una **investigación.** Se aplicarán medidas disciplinarias contra quienes se haya confirmado que han tomado represalias y, en función de la legislación local, se podrían exigir responsabilidades de tipo civil y/o penal fuera de ING. Se realizan los máximos esfuerzos para proteger a las siguientes personas frente a las **represalias:**
  - Cualquier persona que **denuncie** una **inquietud** de **buena fe.**
  - Cualquier persona que proporcione información de **buena fe.**
  - Cualquier persona que ayude de otro modo en una **investigación.**
  - Cualquier persona que ayude al d**enunciante** en el proceso de denuncia (por ejemplo, los **Responsables de Información de Denunciantes,** los asesores de confianza, o colegas o familiares del **denunciante** que también se encuentren vinculados laboralmente con ING).

Obligación 2: Hacer un seguimiento diligente de las inquietudes con una gobernanza clara

(ii) Seguimiento del caso, incluida su investigación

Cuando surge una **inquietud** es fundamental alertar a los directivos, ya que, si el problema es real, habrá más probabilidades de tomar medidas adecuadas y suficientes para salvaguardar la integridad y la reputación de ING y evitar las pérdidas económicas y las sanciones reglamentarias. Para gestionar las **inquietudes** con diligencia, el personal directivo superior debe velar por lo siguiente:

- Han de existir mecanismos suficientes que permitan hacer un seguimiento inmediato de las **inquietudes** que se comuniquen, así como registrarlas y conservarlas conforme al proceso global estandarizado y con arreglo a las leyes, los reglamentos, las políticas y los procedimientos aplicables.
- Han de seguirse de cerca y de forma oportuna todas las **inquietudes** que se comuniquen. Para ello, han de emplearse servicios expertos de investigación y recursos adecuados. Las **investigaciones** deben correr a cargo de un profesional y de un investigador independiente/unidad investigativa teniendo en cuenta lo dispuesto en la Carta Global de Investigaciones, que insiste en la importancia de la proporcionalidad y la subsidiariedad[1].

1 Véase la Carta Global de Investigaciones.

- Han de existir mecanismos que permitan registrar y/o conservar y destruir adecuadamente los datos de los **denunciantes** y/o de los sujetos denunciados a los que se refiere la **investigación,** de conformidad con las leyes, los reglamentos, las políticas y los procedimientos aplicables, por ejemplo con respecto a la protección de datos y las restricciones de privacidad.
- Se debe respetar el derecho que tienen los **denunciantes** y los sujetos denunciados a que todo el proceso transcurra de manera diligente e imparcial. Se trata de un derecho fundamental y, cuando sea necesario, podrán solicitarse reparaciones.
- Se han de implantar medidas suficientes para vigilar las señales y los patrones observados a partir de las denuncias recibidas a través de los canales oficiales de ING.

Obligación 3: Gestionar las consecuencias con imparcialidad

(iii) Gestión de las consecuencias

Las **investigaciones** sirven para determinar si una **inquietud** es real o está infundada. Cuando la denuncia tiene fundamento, es importante que las consecuencias sean proporcionadas. A este respecto, han de tenerse en cuenta las circunstancias agravantes y atenuantes de cada caso. Al gestionar las consecuencias:

- Se deben definir y aplicar diferentes grados de gravedad/seriedad en función de las características de la **inquietud** comunicada.
- Se deben aplicar los mismos criterios a todos los casos.

Cuando se termina de investigar una **inquietud,** se establece un Comité de Resolución de Casos encargado de velar por que la solución al problema sea equilibrada, independiente y objetiva.

Obligación 4: Archivar el caso

(iv) Seguimiento posterior

Una vez que ha concluido la **investigación,** si se ha determinado que la **inquietud** estaba justificada, se hace un **seguimiento posterior.** Las preguntas que los afectados pudieran tener y a las que no se podía dar respuesta mientras se realizaban las averiguaciones, o bien por razones de confidencialidad o bien para proteger la **investigación,** pueden abordarse en esta etapa respetando en todo momento los principios de la privacidad y la confidencialidad. Por ejemplo, a los miembros de un equipo les puede extrañar que se haya despedido a un compañero y cualquier duda que puedan tener a ese respecto debería tratarse de forma delicada y meditada.

Si, a raíz de una **investigación,** se determinara que una **inquietud** es infundada y la imagen del **sujeto denunciado** hubiera salido perjudicada, se procurará considerar y documentar la posibilidad de adoptar medidas de reparación.

3 Riesgos y Objetivos de Control

En la siguiente tabla se vinculan las obligaciones a las definiciones de riesgo estandarizadas y se ofrecen uno o varios objetivos de control para mitigar las circunstancias que quedan fuera del apetito de riesgo de ING.

La Taxonomía de Riesgos No Financieros distingue los siguientes niveles, en orden decreciente: nivel 1 (“riesgo de conducta”); nivel 2 (“cultura y ética”); y nivel 3 (“riesgo de denuncia”). Véase más información sobre el alcance y la gestión de los riesgos en la página dedicada al procedimiento global de denunciantes.

N2 Descripción del riesgo: Riesgo de pérdidas económicas, multas y daños a la imagen por circunstancias relacionadas con nuestra cultura del riesgo, a saber, nuestras normas, actitudes y comportamientos con respecto a la sensibilización al riesgo y la asunción y gestión de los riesgos, y los controles que definen nuestras decisiones al respecto.

Riesgos y obligaciones	Objetivo de control
1 **Riesgo** de que se incumplan los valores, las conductas y los principios del Código NARANJA, el Código Global de Conducta, las leyes y los reglamentos y los principios de las políticas de riesgo de ING por no abordar con acierto las **inquietudes.** **(Obligaciones vinculadas del capítulo 2:** 1, 2, 3 y 4).	**A** I. Que cada uno de los **empleados** tenga acceso **anónimo** y fácil al **Responsable de Información de Denunciantes** local de ING y/o un medio de denuncia **anónimo.** II. Que la **Alta Dirección** adopte medidas para que los **empleados** puedan comunicar una **inquietud** sin tener miedo y para medir el grado de confianza que tienen los **empleados** con respecto al proceso de **denuncia** (por ejemplo, **seguimiento posterior,** mensajes de sensibilización, encuestas, etc.). III. Que se definan, implanten y controlen los procesos de seguimiento y protección correspondientes, de conformidad con lo previsto en el Código NARANJA, las políticas de ING y las leyes y los reglamentos aplicables. IV. Que la **Alta Dirección** solicite al Comité de Resolución de Casos que defina los distintos tipos de consecuencias sopesándolos con detenimiento.
2 **Riesgo** de que se incumplan los valores, las conductas y los principios del Código NARANJA, el Código Global de Conducta, las leyes y los reglamentos y los principios de las políticas de riesgo de ING porque los **empleados** desconocen la Política de Denunciantes.	**B** Que los **empleados** entiendan y conozcan[1] la Política de Denunciantes que los alienta a informar sobre **inquietudes** de **buena fe.**

1. Incluye capacitar a los **Responsables de Información de Denunciantes** de ING sobre cómo abordar las **inquietudes** que se comunican.

4 Referencias a otros documentos

Estándar Mínimo de Gestión de Datos	El Estándar Mínimo de Gestión de Datos aborda los riesgos y los objetivos de control relacionados con la Gestión de la Información, tal como esta se define en la Política de Tratamiento de la Información. Se refiere a las personas, los procesos, la información, la tecnología, las instalaciones y los datos de todo tipo.
Código Global de Conducta	El Código Global de Conducta recoge diez principios que todos los **empleados** de ING han de cumplir. Se trata de obligaciones de alto nivel vinculadas a las políticas de riesgos no financieros de ING.

Política Global de Protección de Datos para Datos de Clientes, Proveedores y Socios Empresariales	Se espera que todos los **empleados** traten la información de manera responsable. En particular, la seguridad y **confidencialidad** de toda la información y el tratamiento de datos internos, incluida la información personal, deben protegerse conforme a lo establecido en las leyes y los reglamentos aplicables. Esta política explica de qué trata la protección de datos personales.
Política Global de Protección de Datos para Datos de Empleados	Se espera que todos los **empleados** traten la información de manera responsable. En concreto, deben protegerse la seguridad y **confidencialidad** de toda la información interna y del tratamiento de datos, incluyendo la información personal de los **empleados** con arreglo a las leyes y los reglamentos aplicables. Esta política explica de qué trata la protección de datos personales.
Procedimiento Global de Gestión de Eventos	En el Procedimiento de Gestión de Eventos se explica cómo gestionar los incidentes relacionados con los riesgos operativos, así como las funciones y responsabilidades que existen para limitar las consecuencias de los incidentes que tengan lugar y su denuncia.
Estándar Mínimo de Mantenimiento de Registros Globales	El Estándar Mínimo de Mantenimiento de Registros Globales establece el nivel mínimo de control que se requiere y especifica los objetivos de control, las evaluaciones de riesgo y los controles para mitigar los riesgos de pérdida económica y/o daño a la reputación si los registros no están disponibles cuando son necesarios o existen de forma innecesaria.
Principios Vinculantes del Marco de Control Interno	Los Principios Vinculantes del Marco de Control Interno describen el proceso de desarrollo de las políticas globales y los estándares de control. También establecen los requisitos relacionados con los contenidos y las aprobaciones para todos los documentos archivados en el Repositorio (riesgos modelo, económicos y no financieros).
Procedimiento de Eventos Externos e Internos de Riesgo No Financiero	El Procedimiento de Eventos Externos e Internos de Riesgo No Financiero explica cómo gestionar los eventos externos e internos de riesgos operativos.
Pruebas Clave de Control del Marco de Riesgos No Financiero y Procedimiento de Seguimiento	El objetivo de las Pruebas Clave de Control del Marco de Riesgos No Financiero y el Procedimiento de Seguimiento es describir las pruebas clave de control, el seguimiento de segunda línea y el seguimiento de la supervisión funcional para vigilar y evaluar continuamente la idoneidad de la aplicación del marco de riesgos no financieros.
Carta Global de Investigación	La Carta Global de Investigación especifica cómo ha de iniciarse, proseguirse y resolverse cualquier **investigación** de (sospecha de) conducta indebida por parte de un **empleado.** También especifica los incidentes de los que debe ocuparse el Departamento de Seguridad Corporativa e Investigaciones de ING.
Código NARANJA	El Código NARANJA establece los valores y los comportamientos básicos a los que aspira ING para cumplir la promesa de conservar la integridad ante todo, buscando un equilibrio entre los derechos y los intereses de todas las partes.

Estándar de Control de Denunciantes	Las obligaciones y los objetivos de control se plasman en un sistema de verificación definido en el Estándar de Control para garantizar que se cumple la Política de Denunciantes.
Procedimiento de Denuncia	El Procedimiento Global de Denuncia respalda la Política de Denunciantes. En él se explican las diferentes etapas del proceso de denuncia e investigación, se incluye un diagrama de flujo y se ofrecen directrices detalladas a los **empleados,** la **Alta Dirección** y los **Responsables de Información de Denunciantes** de ING.

Apéndice A - Términos definidos

Seguimiento posterior	Proceso de archivo de la **denuncia** dentro de la organización que corre a cargo del personal directivo (superior), de tal forma que se respete el **anonimato** y la **confidencialidad,** específicamente cuando la **inquietud** comunicada se ha verificado. El **seguimiento posterior** puede hacerse de muchas maneras (por ejemplo, mediante actividades de transmisión de experiencias adquiridas, retrospectivas, formación y sensibilización), y debe llevarse a cabo en estrecha cooperación con Recursos Humanos, ya que es fundamental que se divulgue y se sepa que ING se toma las inquietudes seriamente y que aplica medidas proporcionadas al respecto.
Anónimo(a), Anónimamente/ Anonimato	Identidad desconocida del **denunciante.** Un **denunciante** es **anónimo** cuando su identidad resulta desconocida para cualquier **empleado** (incluyendo los **Responsables de Información de Denunciantes** de ING y **Personas Autorizadas)** y la **Línea de Denuncia Externa.**
Línea de Denuncia Externa	Canal externo a través del cual los **denunciantes** pueden comunicar una inquietud de **forma anónima** o revelando su identidad. Este canal de **denunciantes,** proporcionado por una parte externa independiente, permite a los **denunciantes** informar por correo electrónico, teléfono o el sitio web del proveedor. Las **inquietudes** comunicadas se envían a los responsables de investigación interna de ING.
Comité de Auditoría	Comité que ayuda al Consejo de Supervisión a controlar, por un lado, la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos relacionados con los estados financieros de la empresa y, por otro, la integridad y la calidad de estos últimos. También se encarga de preparar los debates y las decisiones del Consejo de Supervisión al respecto. Véase la Carta del Consejo de Supervisión de ING Groep NV e ING BANK NV.

Personas Autorizadas	Personas estrictamente necesarias para gestionar o investigar las **inquietudes.** Son designadas por el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING y son (podrían ser) las siguientes: ▪ **Responsables Información de Denunciantes** de ING (de forma sistemática). ▪ Miembros del **Equipo de Asesoramiento Corporativo** (ad hoc). ▪ Personal delegado del Director de Cumplimiento (ad hoc). ▪ Representantes (ad hoc): - De Cultura de Riesgo y Riesgo de Conducta. - Del Departamento de Recursos Humanos. - De Seguridad Corporativa e Investigaciones o de Funciones Locales de Investigación Especial. - Del Departamento de Auditoría Interna. - Del Departamento Jurídico. - Del Departamento de Cumplimiento. - Consultores externos (por ejemplo, abogados) o investigadores (ad hoc).
Confidencial (idad)	No divulgación de ciertos datos, tales como la identidad del **denunciante,** el contenido de la **inquietud** y cualquier otro detalle relacionado con el problema comunicado y su investigación; cualquier información que haga referencia a la identidad del **denunciante.** La información se transmite única y estrictamente a las **Personas Autorizadas** si necesitan conocerla.
Inquietud(es)	Situación comunicada por un **denunciante** que se refiere a conductas delictivas, no éticas o indebidas por parte de ING u observadas en su seno, que se sospechen o sean reales y que conlleven o puedan conllevar una infracción: ▪ Del Código NARANJA (por ejemplo, socavar de forma innecesaria los derechos de las partes interesadas). ▪ De cualquier política de ING. ▪ De cualquier ley y reglamento (incluidos los códigos, por ejemplo, el Código Bancario de los Países Bajos).
Equipo de Asesoramiento Corporativo	Equipo que apoya a los **Responsables de Información de Denunciantes** de ING y está compuesto por representantes: ▪ De Recursos Humanos/Asuntos Jurídicos. ▪ De Seguridad Corporativa e Investigaciones. ▪ De Asuntos Jurídicos del Grupo/Asuntos Jurídicos Generales. ▪ De Asuntos de Cumplimiento del Grupo. ▪ Director de Cumplimiento del Grupo de Conducta y Ética (Presidente del **Equipo de Asesoramiento Corporativo)**. ▪ Secretario (designado por el presidente del **Equipo de Asesoramiento Corporativo)**. El **Equipo de Asesoramiento Corporativo** designará a un único punto de contacto para los **Responsables de Información de Denunciantes** de ING.
Empleado(s)	Toda persona física que trabaje para o en nombre de ING, por contrato o de forma temporal, incluyendo la **Alta Dirección** y los miembros de los Consejos Ejecutivo, de Administración Bancaria y de Supervisión, personas en comisión de servicios, becarios remunerados y no remunerados, voluntarios o aprendices y personas contratadas como **empleados** externos, incluidos los trabajadores por cuenta propia.

Investigación	Averiguaciones llevadas a cabo después de admitirse la **denuncia** y hacer un **examen preliminar.** Esta labor corre a cargo de la unidad de investigaciones pertinente y/o cualquier parte externa designada por la unidad competente y de acuerdo con las políticas y los estatutos aplicables. (Véanse más detalles en el Procedimiento Global de Denuncia). La **investigación** y la resolución del caso se llevarán a cabo según lo dispuesto en la Carta Global de Investigación.
Buena fe	Por **"buena fe"** se entiende que la persona que **denuncia** cree, dadas las circunstancias y los datos de los que dispone en el momento de presentar la denuncia, que lo que comunica es cierto. La política de ING en la materia no protege a quienes, de forma deliberada y a sabiendas, denuncian información errónea o engañosa. Si la información es inexacta, pero la denuncia se hace de buena fe, sí se brinda protección. No hay repercusiones de ninguna clase por comunicar **inquietudes** de **buena fe,** aunque se acabe determinando que la denuncia era infundada.
Examen preliminar	Si la **inquietud** comunicada está dentro del ámbito de la Política de Denunciantes, se realizan las averiguaciones oportunas para confirmarla o rechazarla determinando si existen hechos y/o circunstancias razonables para iniciar una **investigación** u otro tipo de seguimiento (por ejemplo, introducir cambios de proceso, formación y sensibilización, conversaciones con las partes afectadas). (Véanse más detalles en el Procedimiento Global de Denuncia).
Denunciante(s)	Toda persona puede obtener protección en calidad de denunciante en virtud de esta Política si informa de **buena fe** de una **inquietud** en el contexto de sus actividades laborales. Los empleados, antiguos **empleados,** candidatos y otras partes con las que ING tiene una relación comercial (como contratistas, subcontratistas y proveedores) pueden denunciar.
Derechos del denunciante	Los **denunciantes** tienen, entre otros, los siguientes derechos (véanse más detalles en el Procedimiento de Denuncia): ▪ Derecho a no sufrir **represalias.** ▪ Derecho a ser informado sobre el proceso de denuncia y acceder a él. ▪ Derecho a ser asesorado sobre el proceso de denuncia y sus implicaciones. ▪ Derecho a denunciar **(anónimamente)** una **inquietud.** ▪ Derecho a que se mantenga la **confidencialidad,** tanto de su identidad como de los pormenores de la **inquietud** comunicada. ▪ Derecho a mantenerse informado. ▪ Derecho a obtener asesoramiento externo. ▪ Derecho a transmitir el problema a instancias superiores. ▪ Derecho al registro y la conservación.
Represalia	Acción adversa (por ejemplo, verter amenazas o intentar causar un perjuicio) llevada a cabo contra un **denunciante** por informar de una **inquietud** o contra cualquier otro **empleado** que aporte datos o ayude de otro modo en una **investigación.** Cabe destacar, entre otros, los siguientes ejemplos: acoso, amenaza, despido o rebaja de la categoría profesional, reducción de beneficios, traslado a otra parte de la empresa, incumplimiento de compromisos acordados, cambio de horario de trabajo o de ubicación en la oficina o cambio de responsabilidades.

Comité de Riesgos	Comité que ayuda al Consejo de Supervisión a llevar un control de (i) la definición y el seguimiento del apetito de riesgo de la empresa y la estrategia para todos los tipos de riesgo, incluidos, a título de ejemplo, los de índole económica, no financiera y de cumplimiento, (ii) la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgo, y (iii) otros asuntos relacionados con la gestión del riesgo. También se ocupa de preparar los debates y las decisiones del Consejo de Supervisión al respecto. Véase también la Carta del Consejo de Supervisión de ING Groep NV e ING BANK NV.
Alta Dirección	Empleados que ocupan puestos directivos de nivel 0 a 2 y/o miembros del equipo de dirección nacional y regional que son individual o conjuntamente responsables de la toma de decisiones, de la operativa general y de la administración de personas jurídicas, líneas de negocio, departamentos o similares.
Sujeto denunciado	Persona física o jurídica a la que se atribuye o con la que se relaciona la inquietud que se comunica.
Terceros	Cualquier entidad o persona que preste servicios o actúe en nombre de ING en virtud de un acuerdo contractual, por ejemplo como agente, corredor, intermediario, contratista, subcontratista, proveedor, cabildero, abogado, consultor, socio de subcontratación o socio de empresa conjunta.
Comportamientos no deseados	Empleado que ha sido designado para gestionar las inquietudes de los denunciantes de forma confidencial y es nombrado en varios niveles de la organización: entidad y/o país y/o región.
Responsable de Información de Denunciantes	Empleado que ha sido designado para gestionar las inquietudes de los denunciantes de forma confidencial y es nombrado en varios niveles de la organización: entidad y/o país y/o región.

Apéndice B - Excepciones al principio de confidencialidad

Independientemente del principio de confidencialidad, cualquier persona tiene derecho a divulgar información de carácter pertinente a las autoridades que corresponda.

Excepciones al principio de confidencialidad:

- **Identidad**

  Como cuestión de principio, la identidad de un denunciante que no ha informado de forma anónima solo es conocida por el Responsable de Información de Denunciantes de ING que recibe la información comunicada y no se divulga a nadie más a menos que:

  - Sea estrictamente necesario que una o más Personas Autorizadas la conozcan y tras el consentimiento previo del denunciante.
  - ING esté obligado por ley a revelar la identidad del denunciante.

- **Inquietud**

  Si ING está obligado por ley o con arreglo a los reglamentos aplicables a divulgar información sobre una inquietud a una parte externa que esté legítimamente autorizada (por ejemplo, cuando existen órdenes judiciales, solicitudes de información o la obligación de informar a las autoridades públicas, tales como los reguladores, la policía, la administración local de justicia o el defensor del pueblo).

- **ING decide informar**

  Si ING decide divulgar información a las autoridades reguladoras o de investigación penal pertinentes, se respetará en todo momento la confidencialidad de la identidad del denunciante, a menos que exista la obligación legal de divulgarla.

Apéndice C - Inquietudes referentes a Miembros del Consejo, Responsables de Información de Denunciantes de ING o Responsables de Cumplimiento

1. Inquietudes relacionadas con Miembros Ejecutivos o del Consejo de Administración Bancaria

En el caso de que la **inquietud** se refiera a un miembro del Consejo Ejecutivo de ING Groep NV y/o del Consejo de Administración Bancaria de ING BANK NV, el **denunciante** o el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING que recibe dicha **inquietud** informará del asunto al Departamento Jurídico, al presidente del **Comité de Auditoría** y al **Responsable de Información de Denunciantes** del Grupo ING. Las **investigaciones** que se emprendan seguirán lo dispuesto en la Carta Global de Investigaciones (capítulo 2.5).

2. Inquietudes relacionadas con Miembros del Consejo de Supervisión

Consejo de Supervisión de ING Groep NV:

- En el caso de que la **inquietud** se refiera a un miembro del Consejo de Supervisión de ING Groep NV, el **denunciante** o el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING que reciba dicha **inquietud** informará del asunto al presidente del Consejo de Supervisión de ING Groep NV y al **Responsable de Información de Denunciantes** del Grupo ING.
- En el caso de que la **inquietud** se refiera al presidente del Consejo de Supervisión de ING Groep NV, el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING informará al vicepresidente del Consejo de Supervisión de ING Groep NV o, en su defecto, al miembro de mayor antigüedad (en términos de años como miembro) del Consejo de Supervisión de ING Groep NV.
- Las **investigaciones** que se emprendan seguirán lo dispuesto en la Carta Global de Investigaciones (capítulo 2.5).

Consejo de Supervisión de ING BANK NV:

- En el caso de que la **inquietud** se refiera a un miembro del Consejo de Supervisión de ING BANK NV, el **denunciante** o el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING que reciba dicha **inquietud** informará del asunto al presidente del Consejo de Supervisión de ING BANK NV y al Responsable de Información de Denunciantes del Grupo ING.
- En el caso de que la **inquietud** se refiera al presidente del Consejo de Supervisión de ING BANK NV, el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING informará al vicepresidente del Consejo de Supervisión de ING BANK NV o, en su defecto, al miembro de mayor antigüedad (en términos de años como miembro) del Consejo de Supervisión de ING BANK NV.
- Las **investigaciones** que se emprendan seguirán lo dispuesto en la Carta Global de Investigaciones (capítulo 2.5).

3. Inquietudes relacionadas con el Responsables de Información de Denunciantes de ING o el Responsable de Cumplimiento

- En el caso de que la **inquietud** se refiera a un **Responsable de Información de Denuncias** de ING o a un Responsable de Cumplimiento, o si hubiera (o se sospechara que existen) intereses contrapuestos, el **denunciante** informará del asunto al **Responsable de Información de Denuncias** de ING del nivel superior siguiente.
- En el caso de que la **inquietud** se refiera al Director de Cumplimiento, el **denunciante** o el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING que reciba la **inquietud** informará del asunto al **Responsable de Información de Denunciantes** del Grupo ING.
- En el caso de que la **inquietud** se refiera al **Responsable de Información de Denunciantes** del Grupo ING, o si el Director de Cumplimiento fuera el **Responsable de Información de Denunciantes** del Grupo ING, el **denunciante** o el **Responsable de Información de Denunciantes** de ING que reciba la inquietud informará del asunto al Director Ejecutivo (CEO) y al Director de Riesgos de ING Groep NV.

"ING BANK NV, Sucursal en España," Calle Vía de los Poblados, 1F, 28033 (Madrid), Tax ID card number W 0037986 G, entered on the Madrid Companies' Registry at Volume 31,798, Sheet 1, Section 8, Page M 572,225.

ing.es