



POLITICA DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

CÓDIGO: POL - 032 - 02


- ELABORACION** : División de Organización y Métodos
Departamento de Buen Gobierno Corporativo
- REVISION** : Área de Procesos y Tecnología
Área de Auditoría Interna
Área de Riesgos
Área de Asesoría Jurídica
Área de Desarrollo
División de Recursos Humanos
Departamento de Inspectoría
Departamento de Marketing, Imagen, Prensa y Calidad
Oficialía de Atención al Usuario
Oficialía de Cumplimiento Normativo
- CONFORMIDAD** : Gerencia General
- APROBACIÓN** : Comité de Auditoría Interna
Sesión N° 199-2017 del 23/08/2017
Acuerdo N° 529-08-2017-CA
Directorio
Sesión N° 406-2017 del 29/08/2017
Acuerdo N° 3957-08-2017
- VIGENCIA** : 23/09/2017

BITÁCORA DE CAMBIOS

| Actualizado Por: | N° de Versión | Fecha de Vigencia | Área(s) Solicitante(s) | Área(s) Impactada(s) | N° de Página Modificada | Descripción del Cambio |
|------------------|---------------|-------------------|------------------------|--|-------------------------|---|
| Katty Oré | 02 | 11/06/2016 | BGC | Auditoria Interna, Recursos Humanos, OAU, Inspectoría, | Del 03 al 08 | <ul style="list-style-type: none"> -Se agregan las definiciones de Prestador de Servicios y Trabajadores. -Se realizan precisiones a las responsabilidades de los vinculados en los procesos de atención de denuncias. -Se precisa que Inspectoría apoyara con las investigaciones y la obtención de pruebas. -De acuerdo a la clasificación de la denuncia podrá ser derivada a Recursos Humanos o a la OAU. |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

INDICE

| | |
|--|---|
| I. Objetivo | 4 |
| II. Fundamento | 4 |
| III. Marco legal | 4 |
| IV. Ámbito de Aplicación..... | 4 |
| V. Definiciones y Terminología..... | 4 |
| VI. Clasificación del Proceso y de la Información..... | 5 |
| VII. Responsabilidades | 5 |
| VIII. Políticas..... | 7 |
| IX. Disposiciones Complementarias | 8 |

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | POLITICAS DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS | Código | POL-032-02 |
| | | Versión | 02 |
| | | F. Aprob. | 29/08/2017 |
| | | Página 4 de 8 | |

I. Objetivo

Establecer la Política para la atención de Denuncias recibidas de cualquier persona natural o jurídica, por hechos o acciones que afecten la imagen y/o reputación del Banco, así como aquellos casos donde existan indicios razonables de actos o hechos irregulares.

II. Fundamento

Posicionar al Banco como una institución con la seriedad e integridad debida, que practica la transparencia en sus procesos, generando una imagen confiable para nuestros clientes, usuarios, grupos de interés y público en general.

III. Marco legal

- Principio 22 del Código de Buen Gobierno Corporativo para Sociedades Peruanas.
- Artículo 19° del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos. Resolución SBS 272-2017.
- Manual de Procedimientos para la Aplicación de Sanciones, aplicable solo para trabajadores.
- Código de Ética y Conducta de AGROBANCO.

IV. Ámbito de Aplicación

La presente Política es de aplicación a los Directores, Trabajadores a todo nivel, así como a los Prestadores de Servicio del Banco Agropecuario

V. Definiciones y Terminología


Canales Receptores: Medios a través de los cuales el Denunciante puede realizar su Denuncia.

Ciente: Es el Usuario del Sistema Financiero, sea persona natural o jurídica, individualizada, que mantiene cualquier tipo de relación financiera con el Banco, en forma ocasional y/o habitual, originada por la celebración de un contrato.

Denuncia: Cuestionamiento, acusación, aviso, o noticia, que el Denunciante expresa o presenta contra actos, expresiones u omisiones de personas, órganos o dependencias que generen irregularidades contrarias a la normativa del Banco, leyes vigentes, Código de Ética y las buenas costumbres.

Para ser considerada como Denuncia, esta debe estar dirigida contra una persona, órgano o dependencia específica e incluir el sustento, evidencia o pruebas de la misma.

Denunciado: Persona, órgano o dependencia específica en el Banco, imputada en una Denuncia con el respectivo sustento o pruebas.

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | POLITICAS DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS | Código | POL-032-02 |
| | | Versión | 02 |
| | | F. Aprob. | 29/08/2017 |
| | | Página 5 de 8 | |

Denuncia Pública: Denuncia en uno o más medios de comunicación contra el Banco.

Denunciante: Cualquier persona natural o jurídica, individual o colectivamente organizada, incluyendo a los Directores, trabajadores y prestadores de servicios que formulan Denuncias.

Denuncias Anónimas: El Denunciante no consigna sus datos personales o, consignándolos, éstos no permiten su identificación por la utilización de seudónimos o identidades falsas.

Prestador de Servicio: Persona Natural que presta servicios de índole civil al Banco Agropecuario, bajo cualquier modalidad contractual.

Trabajador: Persona natural que presta servicios de índole laboral al Banco Agropecuario, bajo una relación de dependencia, cualquiera sea el tipo de Contrato de Trabajo, incluido en el cuadro de asignación de personal del Banco.

Unidades Competentes: son la Gerencia de Auditoría Interna, la División de Recursos Humanos y la Oficialía de Atención al Usuario, quienes emiten el informe final de atención de denuncia dentro de su competencia.

Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos o servicios ofrecidos por el Banco.

VI. Clasificación del Proceso y de la Información

| | | | |
|---|---------|---------------------------------|-----------------|
| PROPIETARIO DEL PROCESO: AUDITORÍA INTERNA | | | |
| MACROPROCESO: | CONTROL | PROCESO: | CONTROL INTERNO |
| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | INFORMACIÓN PÚBLICA | |
| | | DIVULGADA POR INICIATIVA PROPIA | |


VII. Responsabilidades

7.1. Comité de Auditoría Interna:

- Aprobar la Política y el Manual de Procedimientos de Atención de Denuncias y elevarlo al Directorio para ratificación.
- Supervisar la atención de Denuncias y recomendar mejoras.
- Resolver denuncias relacionadas con aspectos contables, operativos o cuando algún gerente esté involucrado.

7.2. Gerencia de Auditoría Interna:

- Monitorear y supervisar el proceso de atención de las Denuncias recibidas por Agrobanco.

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | POLITICAS DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS | Código | POL-032-02 |
| | | Versión | 02 |
| | | F. Aprob. | 29/08/2017 |
| | | Página 6 de 8 | |

- Registrar, clasificar, derivar las Denuncias recibidas o las atendidas de oficio a la División de Recursos Humanos o a la Oficialía de Atención al Usuario, según corresponda.
- Iniciar las investigaciones para el análisis, emisión de las conclusiones sobre las Denuncias relacionadas con aspectos contables u operativos, o cuando algún gerente esté involucrado.
- Presentar al Comité de Auditoría un reporte sobre la situación de las Denuncias.

7.3. División de Recursos Humanos:

- Atender las Denuncias que son de su competencia respecto a los trabajadores (faltas laborales y al Código de Ética y Conducta) y en coordinación con el Departamento de Inspectoría, solicitar el apoyo para la recopilación de pruebas que sustenten la denuncia presentada, en caso de falta de pruebas.

7.4. Oficialía de Atención al Usuario:


- Atender las Denuncias que son de su competencia, en relación a Clientes y Usuarios, y en coordinación con el Departamento de Inspectoría, solicita el apoyo para la recopilación de pruebas que sustenten la denuncia presentada, en caso de falta de pruebas.
- Canal de contacto con los Clientes y Usuarios.

7.5. Departamento de Inspectoría:

- Realizar las investigaciones y/o recabar las pruebas para corroborar el contenido de las Denuncias que les sean solicitadas por la División de Recursos Humanos o la Oficialía de Atención al Usuario.
- Presentar informes sobre las acciones de investigación realizadas a la unidad orgánica solicitante.
- Informa al Gerente General el resultado de las investigaciones y/o pericias realizadas, con los sustentos y descargos que corresponda.
- Proporcionar a la Gerencia de Asesoría Jurídica toda la documentación en caso hayan indicios razonables para el inicio de procesos judiciales

7.6. Departamento de Marketing, Imagen, Prensa y Calidad:

- Informar a la Gerencia de Auditoría Interna, los casos de Denuncias Públicas que identifique o reciba, con el respectivo sustento.
- Monitorear las acciones realizadas en el proceso de resolución de conflictos y Denuncias Públicas, para elaborar los contenidos de las conferencias, notas de prensa u otros comunicados.

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | POLITICAS DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS | Código | POL-032-02 |
| | | Versión | 02 |
| | | F. Aprob. | 29/08/2017 |
| | | Página 7 de 8 | |

7.7. Área de Asesoría Jurídica

- Interponer las acciones judiciales que correspondan previo análisis legal, acción que deberá ser informada a Auditoría.


7.8. Trabajadores:

Informar y derivar toda Denuncia recibida o conocida a la Gerencia de Auditoría Interna.

Cumplir con las disposiciones aprobadas en el presente documento, estando sujetos a las sanciones y acciones indicadas en el Reglamento Interno de Trabajo.

VIII. Políticas

- 8.1. La Política de Atención de Denuncias abarca temas de violación al Código de Ética, a la normativa interna, faltas laborales (trabajadores), Denuncias interpuestas por Clientes, Usuarios, Prestadores de Servicios, Denuncias Públicas, entre otras, que afecten la imagen y/o reputación del Banco.
- 8.2. Las Unidades Competentes se apoyaran en el Departamento de Inspectoría para realizar las investigaciones y recabar las pruebas necesarias.
- 8.3. La Política de Atención de Denuncias, permite al Denunciante escoger los diversos canales receptores detallados en el Manual de Procedimientos de Atención de Denuncias.
- 8.4. Toda Denuncia recibida por cualquier instancia, debe ser informada a la Gerencia de Auditoría Interna responsable del Monitoreo y Supervisión de Denuncias en el día de conocida o recibida, tomando especial atención las referidas a los Directores y/o trabajadores y/o Prestadores de Servicio.
- 8.5. Toda Denuncia será atendida debiendo ser registrada y monitoreada durante todo el proceso de atención de la misma, desde su recepción hasta su resolución, conteniendo la información necesaria para el seguimiento y los controles correspondientes, así como la generación de informes y estadísticas. Se deben considerar también aquellas Denuncias que hayan sido declaradas inadmisibles.
- 8.6. Las Denuncias serán clasificadas de acuerdo a su contenido y naturaleza, y derivadas a la División de Recursos Humanos o a la Oficialía de Atención al Usuario para su atención, conforme a las responsabilidades definidas en el presente documento.
- 8.7. Las Denuncias que por su complejidad, requieran la participación de más de un área, deben ser atendidas de forma coordinada y respetando las competencias y responsabilidades de cada una, definidas en el presente documento.

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | POLITICAS DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS | Código | POL-032-02 |
| | | Versión | 02 |
| | | F. Aprob. | 29/08/2017 |
| | | Página 8 de 8 | |

- 8.8. Se protegerá a los Denunciantes y se aplicará las sanciones correspondientes a aquellos Trabajadores que tomen represalias contra los que denuncien hechos que sean materia del presente documento. Asimismo, de ser el caso, se tomarán las medidas correspondientes contra los prestadores de servicios.
- 8.9. Se mantendrá la reserva de la identidad del Denunciante, así como de los Denunciados y de cualquier información que pudieran identificarlos. De tratarse de Trabajadores del Banco, estos se encontrarán protegidos contra sanciones, despido, traslado, remoción del cargo, así como cualquier acto que pudiera ser calificado como de hostilidad, de conformidad con el TUO Decreto Legislativo 728 y normas conexas.
- 8.10. El Trabajador que sea copartícipe de los hechos materia de infracción, o que habiendo conocido los hechos no los comunica, recibirá sanción administrativa por omisión y/o de acuerdo al grado de participación en los hechos materia de Denuncia.
- 8.11. Las Denuncias efectuadas por Trabajadores, que resulten ser acusaciones deliberadamente falsas, podrán ser sujetas de sanción.

IX. Disposiciones Complementarias

- 9.1. El Manual de Procedimientos de Atención de Denuncias, establece los: requisitos de admisibilidad, plazos de atención, proceso, entre otros aspectos.