



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS**

**CÓDIGO MDP – 084 – 03**

<b>ELABORACIÓN</b>	:	División de Organización y Métodos Gerencia de Auditoría Interna
<b>REVISIÓN</b>	:	Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo Gerencia de Administración, Operaciones y Finanzas División de Recursos Humanos División de Marketing e Imagen División de Tecnologías de Información Oficialía de Conducta de Mercado Oficialía de Seguridad de la Información Oficialía de Cumplimiento
<b>CONFORMIDAD</b>	:	Gerencia General
<b>APROBACIÓN</b>	:	Comité de Auditoría Interna Sesión N° 244-2022 del 28/04/2022 Directorio Sesión N° 541-2022 del 29/04/2022 Acuerdo N° 008-04-2022 (II)
<b>VIGENCIA</b>	:	<b>11/05/2022</b>

**ÍNDICE**

I.	OBJETIVO	3
II.	MARCO LEGAL	3
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
IV.	CLASIFICACIÓN DEL PROCESO Y DE LA INFORMACIÓN	3
V.	DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS	3
VI.	RESPONSABILIDADES	6
VII.	LINEAMIENTOS GENERALES	7
VIII.	CANALES RECEPTORES DE DENUNCIAS	8
IX.	DISPOSICIONES QUE APLICAN A TODO EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS.	9
X.	GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS	10
XI.	DE LAS DENUNCIAS PÚBLICAS	15
XII.	DE LAS DENUNCIAS CON PARTICIPACIÓN DE VARIAS ÁREAS.	15
XIII.	CONSIDERACIONES ESPECIALES POR DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN	16
XIV.	DE LOS INFORMES DE LA GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA AL COMITÉ DE AUDITORÍA	16
XV.	DE LA PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE	17
XVI.	DE LAS DENUNCIAS FALSAS	17
XVII.	DE LAS SANCIONES Y ACCIONES LEGALES EN INTERÉS DEL BANCO	18
XVIII.	DE LA COMUNICACIÓN A LA SBS DE LOS HECHOS SIGNIFICATIVOS	18
XIX.	PROCEDIMIENTOS	19
XX.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	23
XXI.	ANEXOS	23

## I. OBJETIVO

Establecer criterios generales para la admisión, procesamiento y resolución de Denuncias, que afecten la imagen y/o reputación del Banco, así como aquellos casos donde existan indicios razonables de actos o hechos irregulares.

## II. MARCO LEGAL

- Política de Atención de Denuncias
- Principio 22 del Código de Buen Gobierno Corporativo para Sociedades Peruanas.
- Código de Ética y conducta de AGROBANCO.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de AGROBANCO.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de FONAFE.
- Resolución SBS 272-2017 Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos.
- Manual de Procedimientos para la Aplicación de Sanciones, aplicable solo para trabajadores.

## III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación a los Directores, Trabajadores a todo nivel, así como a los Proveedores, Contrapartes y Prestadores de Servicios del Banco Agropecuario.

## IV. CLASIFICACIÓN DEL PROCESO Y DE LA INFORMACIÓN

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

## V. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS

- **Canales Receptores de denuncias:** Medios a través de los cuales el Denunciante puede realizar su Denuncia.
- **Código de Ética:** Norma que tiene por objeto desarrollar los valores institucionales y establecer los principios éticos, deberes, prohibiciones y estándares de conducta que deben orientar el comportamiento de nuestros colaboradores, independientemente de su régimen laboral o de contratación al que se encuentre sujeto.
- **Comité de Ética:** Órgano colegiado, consultivo, de gestión y de carácter interno, que tiene como objeto vigilar el cumplimiento del Código de Ética de Agrobanco.

- **Conflicto de Interés:** Es la situación en la cual los intereses personales, laborales, o de negocios del Director o trabajador del Banco, pudieran afectar el desempeño independiente e imparcial de sus funciones, así como también cuando dichos intereses pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.
- **Corrupción:** Mal uso del poder público o privado para obtener un beneficio indebido; económico, no económico o ventaja; directa o indirecta, por agentes públicos, privados o ciudadanos, vulnerando los principios y deberes éticos, normas y derechos fundamentales.
- **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.
- **Denunciante:** Cualquier persona natural o jurídica, individual o colectivamente organizada, incluyendo a los Directores, Trabajadores, Proveedores, Contrapartes y Prestadores de Servicios que formulan Denuncias.
- **Denuncias Anónimas:** Aquellas en que el Denunciante no consigna sus datos personales o, consignándolos, éstos no permiten su identificación por la utilización de seudónimos.
- **Denuncia con reserva de identidad:** es aquella en la cual el denunciante se identifica; sin embargo, solicita que su identidad se mantenga en reserva. Ante esta situación, las áreas o unidades competentes de la investigación y el Comité de Ética se encuentra en la obligación de no revelar los datos del denunciante, salvo medie autorización expresa por parte de éste.
- **Denuncia de Mala Fe:** Constituyen denuncias de mala fe las siguientes:
  - **Denuncia sobre hechos ya denunciados:** siempre que el denunciante, a sabiendas, interponga una denuncia ante la misma instancia sobre los mismos hechos y sujetos denunciados respecto de los cuales haya realizado una denuncia anterior o simultánea.
  - **Denuncia reiterada:** Cuando el denunciante, a sabiendas, interponga ante la misma instancia una nueva denuncia sobre los mismos hechos y sujetos sobre los que ya se ha emitido una decisión firme sobre el fondo del asunto.
  - **Denuncia carente de fundamento:** Cuando se aleguen hechos contrarios a la realidad, a sabiendas de esta situación; o cuando no exista correspondencia entre lo que se imputa y los indicios o pruebas que lo sustentan.
  - **Denuncia falsa:** Cuando la denuncia se realiza, a sabiendas de que los hechos denunciados no se han cometido o cuando se simulan pruebas o indicios de la comisión de los mismos.

- **Denuncia Pública:** Denuncia en uno o más medios de comunicación contra el Banco. Serán ingresadas a la base de denuncias por la Gerencia de Auditoría Interna vía correo electrónico o página web.
- **Denuncias por redes sociales:** Denuncia contra Agrobanco en la que sea vea afectada su reputación o Imagen, en alguna red social como Facebook o LinkedIn. La División de Marketing e Imagen deberá reportar a la Gerencia de Auditoría Interna sobre la denuncia recibida y comunicar al denunciante el medio por el cual deberá formalizar su denuncia.
- **Denunciado:** Personal con vínculo contractual vigente con el Banco Agropecuario – Agrobanco, ya sea un Director, trabajador, prestador de servicio o proveedor.
- **Director:** Miembro del Directorio
- **Gerencia o Área Involucrada:** Gerencia o Área donde se generó o deriva el acto irregular denunciado o a la que pertenece el personal presuntamente involucrado en el hecho.
- **Hecho Significativo:** Aquellos hechos que pueden tener impacto importante sobre la situación financiera de Agrobanco, sobre el logro de sus objetivos, sobre su reputación o su sostenibilidad.
- **Locador:** Persona natural que presta servicios a Agrobanco
- **Medidas de Protección al Denunciante:** Medida o conjunto de medidas dispuestas por el Presidente del Comité de Ética, orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales o laborales de los denunciantes y testigos, en cuanto fuere aplicable. Su aplicación dependerá de las circunstancias y condiciones de vulnerabilidad que sean evaluadas.
- **Prestador de Servicio:** Persona natural que presta servicios de índole civil al Banco Agropecuario, bajo cualquier modalidad contractual.
- **Proveedor:** Personas naturales o jurídicas, aptos para la prestación de un bien o servicio, que cumplan con los requisitos establecidos y se encuentran habilitados para contratar con el Estado.
- **Registro Consolidado de Denuncias:** Archivo en el cual se registran las Denuncias presentadas a AGROBANCO, señalando la clasificación otorgada y otros datos relevantes (Anexo 02), el cual estará a disposición para evaluación del Comité de Ética, SBS y/o Auditores externos, en caso sea requerido
- **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 todas las unidades orgánicas del Banco que pueden aportar significativamente elementos para la investigación a requerimiento de la Gerencia de Auditoría Interna.

## VI. RESPONSABILIDADES

### 6.1 Gerencia de Auditoría Interna

- Responsable de gestionar las denuncias.
- Responsable de recibir la denuncia a través del buzón, y evaluar si se cumplen los requisitos para admitirla.
- Responsable elaborar el informe final, el cual describirá los hechos, y a su vez, presentará los resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones al Comité de Ética. Asimismo, se presentará el informe para conocimiento, al Comité de Auditoría.
- Presentar el status actualizado de las denuncias al Comité de Ética (no admitida, en proceso, cerrado).
- Responsable de determinar la admisibilidad o no de la denuncia.
- Remitir a las unidades orgánicas correspondientes, aquellas denuncias recibidas, que no sean del ámbito de su competencia.

### 6.2 Comité de Ética

- Responsable de tomar decisiones en base a los resultados de la investigación, presentado en el Informe de Auditoría.

### 6.3 Oficialía de Conducta de Mercado

- Responsable de trasladar a la Gerencia de Auditoría Interna los casos que correspondan a denuncias y hayan sido registrados en la plataforma de reclamos que se encuentra bajo su administración.

### 6.4 Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo

- Brindar asesoría a las áreas del Banco que lo soliciten, sobre los aspectos legales de sus actividades, cautelando que se realicen conforme a las normas legales y estatutarias que regulan al Banco.

### 6.5 División de Tecnologías de Información

- Responsable de implementar los canales receptores de denuncias y asegurar su disponibilidad, tanto de la página web institucional como del correo electrónico destinado para tal fin.
- Responsable de realizar el respaldo periódico (back up) al correo electrónico de denuncias.

## 6.6 Oficial de Seguridad de la Información

- Verificar que las características de seguridad de la información del canal de denuncias se cumplan. (Por ejemplo: correo de denuncias como solo lectura).
- Reportar a la División de Tecnologías de Información, en caso de encontrar una falta en la configuración. e informar a la Gerencia de Auditoría Interna.

## 6.7 División de Marketing e Imagen

- Responsable de derivar la denuncia realizada a través de las redes sociales que maneja Agrobanco, a la Gerencia de Auditoría Interna.
- Difundir el celular de Auditoría Interna para que los interesados puedan llamar cuando deseen presentar una denuncia.

## VII. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.1** La Gerencia de Auditoría Interna en coordinación con la División de Organización y Métodos, se encargará de la actualización del presente documento normativo, así como de la propuesta de modificaciones para aprobación por parte del Comité de Auditoría y posterior aprobación del Directorio.
- 7.2** Todas las Denuncias recibidas por AGROBANCO, deberán ser de conocimiento y canalizadas por la Gerencia de Auditoría Interna para los registros, gestiones y controles necesarios en la investigación, conforme a las responsabilidades definidas en la Política vigente.
- 7.3** Si alguna área o unidad orgánica recibe directamente una Denuncia o toma conocimiento, así sea de su competencia, deberá remitirla el mismo día de recibida a la Gerencia de Auditoría Interna, a través del correo electrónico ([denuncias@agrobanco.com.pe](mailto:denuncias@agrobanco.com.pe)) para el registro y tratamiento correspondiente.
- 7.4** Los Trabajadores, que no cumplan con informar y derivar los documentos o información sobre Denuncias a la Gerencia de Auditoría Interna, estarán sujetos a sanciones de conformidad a lo dispuesto en la normativa interna.
- 7.5** La Gerencia de Auditoría Interna lleva un registro consolidado de todas las Denuncias, incluyendo aquellas que hayan sido declaradas inadmisibles. El contenido de las Denuncias y los datos de las personas involucradas es información de carácter confidencial debiendo la Gerencia de Auditoría Interna codificar la identidad de los Denunciantes al momento de informar al Comité de Auditoría u otra instancia competente, siempre y cuando así lo haya solicitado el/los denunciante/es.

- 7.6** La Gerencia de Auditoría Interna podrá actuar de oficio, si considera que existen indicios razonables de actos o hechos irregulares, procediendo conforme a lo establecido en el presente Manual.
- 7.7** La atención de una Denuncia presentada contra un Director, será tratada en el Comité de Auditoría, el cual analizará el caso y, posteriormente, emitirá un informe al Directorio para su resolución. En caso de que un miembro del Comité de Auditoría sea denunciado, éste no podrá participar de dicho Comité.
- 7.8** La documentación relacionada a las Denuncias recibidas estará bajo la custodia de cada unidad competente y la Gerencia de Auditoría Interna
- 7.9** La información que se derive de las Denuncias atendidas, es considerada información confidencial por ello el personal que interviene en el proceso deberá actuar conforme lo señala la Política y el Manual de Procedimientos de Información.
- 7.10** La Gerencia de Auditoría Interna podrá solicitar a las Gerencias o Unidades del Banco soporte y/o atención en la investigación, quienes estarán en la obligación de remitir un informe con el resultado de la investigación, las recomendaciones y conclusiones preliminares de la denuncia.
- 7.11** En caso de denuncias contra algún personal del Banco que provengan de entidades externas como Ministerio Público, Poder Judicial, u otras entidades, como parte de una acción judicial; el Banco procederá a atender las solicitudes de información de estas entidades, y la Gerencia de Auditoría Interna solicitará opinión a la Gerencia Legal, dentro del ámbito de su competencia, sobre las acciones adicionales que se podrían realizar al respecto.
- 7.12** En línea al párrafo precedente, la Gerencia de Auditoría Interna remitirá a la Gerencia que corresponda, los casos recibidos para que se tomen las acciones preventivas hacia el personal denunciado bajo su cargo. En simultáneo, la Gerencia de Auditoría Interna realizará las indagaciones de carácter administrativo que corresponda, de acuerdo a la normativa interna.

## VIII. CANALES RECEPTORES DE DENUNCIAS

- 8.1** AGROBANCO cuenta con los siguientes Canales Receptores de denuncias para la atención de Denuncias:
- Oficinas de AGROBANCO
  - Página web institucional
  - Correo Electrónico
  - Redes sociales

**a. Atención en Oficinas de AGROBANCO**

En el caso de que la denuncia se realice en la Oficina Principal o cualquiera de las Agencias de AGROBANCO, sean las mismas realizadas en forma presencial, verbal o escrita, el Funcionario que recibe al cliente, deberá informarle que el canal para formalizar su denuncia es a través de la Página Web para su registro y tratamiento correspondiente.

**b. Atención de Denuncias vía Página Web Institucional**

Para realizar Denuncias en la página web del Banco ([www.agrobanco.com.pe](http://www.agrobanco.com.pe)), se accede ingresando a la opción Denuncias en la cual se puede ingresar al formulario respectivo (Anexo 01) o a la dirección de correo electrónico de denuncias. Esta información se derivará al buzón de Denuncias el cual es administrado por la Gerencia de Auditoría Interna.

**c. Atención vía Correo Electrónico**

Para las Denuncias que ingresan por medio del correo electrónico a la siguiente dirección: [denuncias@agrobanco.com.pe](mailto:denuncias@agrobanco.com.pe)

Esta dirección de correo electrónico está asignada al buzón de denuncias el cual es administrado por la Gerencia de Auditoría Interna.

**d. Atención de Denuncias vía Redes Sociales**

En caso de recibir denuncias por medio de las redes sociales, como Facebook, LinkedIn, Twitter, etc, recibirán el tratamiento establecido en los numerales 6.7 y 11.1 del presente documento.

**IX. DISPOSICIONES QUE APLICAN A TODO EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS.**

**9.1 Principio de Reserva:** Garantiza la absoluta reserva de la información relativa a la identidad de el/los denunciante/s (cuando lo requieran), a la materia de la denuncia, y a las actuaciones derivadas de la misma durante todo el procedimiento. Cualquier infracción por negligencia a esta reserva es sancionada como una falta administrativa disciplinaria.

**9.2 Celeridad en la gestión de denuncias:** se debe perseguir obtener resultados de manera eficiente y oportuna, evitándose la prolongación de los plazos innecesariamente. La gestión de denuncias por infracción al Código de Ética, en todas las etapas del procedimiento, deberá ser realizada en un plazo razonable; para tal efecto, las unidades orgánicas involucradas deben actuar de manera eficiente, celeridad y oportuna, bajo responsabilidad.

**9.3 Subsanción, requerimientos de información y estado situacional de las denuncias:** Las unidades orgánicas involucradas deberán cumplir con los requerimientos y plazos otorgados por la Gerencia de Auditoría Interna,

el Comité de Ética, Presidencia o Secretaría del Comité de Ética. El denunciante podrá solicitar conocer el estado situacional de su denuncia, con excepción de aquellas denuncias anónimas.

**9.4 Acumulación de denuncias:** Las denuncias que guarden relación entre sí podrán ser acumuladas por la Gerencia de Auditoría Interna y concluidas con un solo pronunciamiento del Comité de Ética.

## X. GESTIÓN DE LAS DENUNCIAS

### 10.1 Requisitos de Admisibilidad de la Denuncia:

Los requisitos de admisibilidad son evaluados por la Gerencia de Auditoría Interna, quien tiene la potestad de declarar las denuncias como admisibles o no. La denuncia deberá contener la siguiente información:

#### Requisitos básicos:

- a. La descripción detallada, concreta y objetiva de los hechos que infrinjan los lineamientos del Código de Ética y Conducta y que perjudiquen la reputación y/o imagen de Agrobanco.
- b. Los nombres y/o cargos de quién(es) es (son) el(los) denunciado(s) y/o involucrado(s).
- c. El lugar donde ocurrió.
- d. La(s) fecha(s) y de ser posible la hora de ocurrencia de los hechos.
- e. Documentos o medios probatorios que sustenten la denuncia, y/o precisar la unidad orgánica y documentación o material a ser revisado para recabar mayor información o evidencias de lo reportado.

#### Información complementaria:

- f. Nombre del denunciante (en tanto la denuncia no sea anónima). El hecho de que el denunciante se identifique no enerva su derecho de solicitar la reserva de su identidad a nivel del Comité o instancias previas de investigación.
- g. Quiénes más conocen de este hecho.
  - La información complementaria será considerada como "requisito" en tanto los hechos denunciados ameriten que el denunciante proporcione -necesariamente- dicha información.
  - Se podrá recibir Denuncias Anónimas mediante los diversos canales, pero solo se admitirán aquellas que cuenten con elementos de convicción o información sobre hechos que, una vez analizados, permitan actuar en los términos previstos en el presente procedimiento.
  - Una vez la denuncia cumpla con los requisitos de admisibilidad, la Gerencia de Auditoría Interna establecerá el orden de prioridad para atención y gestión de las denuncias, de acuerdo a la metodología

establecida en el Anexo 04: Criterios para establecer la prioridad de atención de las denuncias.

- La Gerencia de Auditoría Interna evaluará preliminarmente i) si el Comité de Ética es competente para conocer y resolver sobre los hechos materia de la denuncia, ii) si la denuncia cumple con los requisitos y/o contiene la información mínima para iniciar las indagaciones correspondientes; de cumplir con los requisitos tendrá la potestad de declarar la denuncia como ADMISIBLE; y, iii) si algún miembro del Comité se encuentra denunciado o directamente involucrado en los hechos materia de la denuncia. En este último supuesto, derivará toda la información recibida a la Gerencia General para que realicen las acciones que correspondan, de acuerdo a sus competencias.
- Serán declarados IMPROCEDENTES aquellos casos que estén siendo investigados en sede judicial o administrativa. De ser el caso, el Comité de Ética derivará la información recibida a la autoridad competente
- En caso la denuncia no cumpla con los requisitos para iniciar las indagaciones correspondientes, se comunicará dicha situación al denunciante a través de los medios de contacto que haya proporcionado u otros con los que cuente el Banco, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para la subsanación de la misma. De no contar con los datos de contacto para solicitarle al denunciante la subsanación de la denuncia o vencido el plazo otorgado sin que el denunciante haya subsanado la misma, ésta será declarada INADMISIBLE a través de la Gerencia de Auditoría Interna y se procederá con su archivamiento.
- Lo señalado en el párrafo precedente no enerva el derecho del denunciante de presentar nuevamente una denuncia sobre los mismos hechos, cumpliendo con los requisitos señalados. En este supuesto la denuncia será considerada como nueva.

## 10.2 De la Clasificación de las Denuncias

**10.2.1** Inmediatamente después de la admisión de la denuncia, Gerencia de Auditoría Interna clasificará la denuncia conforme a la materia de la misma, determinando la Unidad Competente para su atención.

**10.2.2** La Gerencia de Auditoría Interna, debe realizar esta revisión y clasificación en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles contados a partir de su recepción.

**10.2.3** La Denuncia una vez clasificada, dependiendo del carácter de la misma, podrá ser derivada a la Unidad del Banco u Órgano colegiado para su evaluación, conforme a los procedimientos descritos en el presente Manual.

**10.2.4** Una vez recibida la denuncia por la Unidad Competente, tendrá tres (03) días hábiles para remitir el informe que contendrá las recomendaciones

y conclusiones de la denuncia a Auditoría Interna, quien será la responsable de elaborar el informe final para ponerlo a conocimiento del Comité de Ética.

**10.2.5** Excepcionalmente, para el tratamiento de un hecho significativo, la Gerencia de Auditoría Interna o Gerencia General podrán convocar a sesionar al Comité de Ética para tomar las medidas correspondientes a fin de mitigar en el menor plazo posible los riesgos y/o impacto negativo en la reputación o sostenibilidad de Agrobanco.

**10.2.6** La Gerencia de Auditoría Interna registrará la atención de la Denuncia, ya sea gestionada por ella misma o las que hayan sido gestionadas por las unidades u órganos colegiados competentes, con el informe preliminar, en donde se señalan las recomendaciones y conclusiones de la denuncia.

En caso la Gerencia de Auditoría Interna determine que la denuncia, es INADMISIBLE, y que más bien corresponde a reclamos, informará a la Oficialía de Conducta de Mercado, la cual, dependiendo del carácter de la comunicación remitida al canal de denuncias, podrá, en primera medida, responder a los Usuarios o Clientes, de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal fin.

**10.2.7** La Gerencia de Auditoría Interna actualizará, según corresponda, el estado de cada denuncia, desde su registro hasta su cierre.

### **10.3 De las Investigaciones y Pericias**

**10.3.1** Las diferentes áreas especializadas competentes solicitarán y coordinarán con la Gerencia de Auditoría Interna cuando requieran que se realicen la investigación, averiguación, pericia y/o recolección de pruebas que sustenten la Denuncia.

**10.3.2** La contratación de las pericias grafotécnicas y dactiloscópicas estará a cargo de la Gerencia de Auditoría Interna, por requerimiento de las diferentes unidades orgánicas. Dichas pericias serán válidas cuando se hayan realizado cotejando, por lo menos, tres documentos firmados por el cliente, siempre que el perito esté inscrito en el Registro de Peritos de la SBS; entre los documentos para realizar las pericias, podemos considerar los siguientes:

- Solicitud de Crédito.
- Contrato de Línea de Crédito.
- Pagaré.
- Orden de Pago.
- Vouchers de cobro emitido por los Bancos corresponsales (BCP, Banco de la Nación o Interbank).

**10.3.3** La Gerencia de Auditoría Interna emite el informe de la investigación y lo deriva a las áreas competentes.

## 10.4 De la Evaluación y Análisis de las Denuncias

- 10.4.1** La Denuncia que no mencione o adjunte pruebas o indicios razonables o que no pueda ser subsanada de oficio, se requerirá solicitar al Denunciante subsanar o completar la información, siempre que no sea una denuncia anónima.
- 10.4.2** El Denunciante tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de haber recibido la comunicación del requerimiento para subsanar su Denuncia.
- 10.4.3** Si el Denunciante no regulariza la información o los sustentos solicitados en el plazo establecido, se procederá a declararla INADMISIBLE y será archivada definitivamente.
- 10.4.4** El Denunciado contará con un plazo máximo de seis días naturales contados a partir de haber recibido el requerimiento, para presentar sus descargos y medios probatorios correspondientes.
- 10.4.5** Las Denuncias deberán ser resueltas y plasmadas en un Informe Final dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la admisibilidad de la Denuncia, salvo que la misma revista mayor complejidad, caso en el cual podrá ampliarse el plazo por treinta (30) días calendarios adicionales, siempre que exista un sustento que fundamente la ampliación. La Gerencia de Auditoría Interna es responsable de informar el plazo de extensión de la investigación al denunciante, siempre que haya precisado los medios de comunicación.
- 10.4.6** Gerencia de Auditoría Interna presenta el resultado de las indagaciones y conclusiones por medio de un Informe Final de cada denuncia a revisión del Comité de Ética para su respectiva evaluación, dictamen y conclusión del procedimiento. El Comité de Ética ratificará dicha conclusión, o de considerarlo necesario, solicitará mayor información para tener mayores argumentos para la toma de decisiones.
- 10.4.7** En caso corresponda, dicho Informe deberá contener el análisis y justificación de la extensión de las medidas de protección al denunciante otorgadas durante el procedimiento, señalando si éstas deberán continuar con posterioridad a la culminación de la denuncia.
- 10.4.8** En sesión de Comité de Ética, el Presidente podrá, de manera irrestricta, realizar los requerimientos de información adicional, entrevistas, solicitud de descargos y hacer uso de cualquier otro mecanismo que coadyuve a alcanzar un resultado efectivo y oportuno en sus indagaciones. Los requerimientos de información también alcanzan al denunciante y a cualquier otro involucrado en los hechos investigados.

## 10.5 De las Denuncias a Directores

- 10.5.1** Toda Denuncia recibida contra algún Director, deberá ser comunicada de inmediato a la Gerencia de Auditoría Interna, ésta a su vez la informará al Comité de Auditoría.
- 10.5.2** El Comité de Auditoría recibirá la denuncia interpuesta contra un Director para analizarla contando con el apoyo de la Gerencia de Auditoría para que se encargue de la investigación, conclusiones y recomendaciones. Dentro de la investigación se correrá traslado al Director denunciado a efectos que realice los descargos respectivos.
- 10.5.3** El Comité de Auditoría elevará a Directorio los resultados de la investigación y recomendaciones sobre la Denuncia presentada.
- 10.5.4** Si de la investigación se concluyera que el Director ha incurrido en falta, el Presidente del Directorio, recomendará la sanción correspondiente y la someterá al Directorio para aprobación en sesión reservada.
- 10.5.5** La decisión del Directorio, de concluirse que haya falta, se comunicará a la Dirección Ejecutiva de FONAFE, para que tome las acciones pertinentes.
- 10.5.6** El Director denunciado no podrá participar ni en el debate ni en la adopción del acuerdo materia de la Denuncia.

## 10.6 Dictamen y Conclusión del Procedimiento

- 10.6.1** En caso el Comité de Ética dictamine la existencia de una infracción al Código de Ética y Conducta, remitirá lo indagado – a la División de Recursos Humanos, acompañando el Informe Final, y documentación pertinente a fin de que se inicie el procedimiento administrativo disciplinario, de corresponder.
- 10.6.2** La Gerencia de Auditoría Interna, deberá dar cuenta al Comité de Ética en la sesión más próxima sobre los resultados y acciones adoptadas en el trámite de la denuncia.
- 10.6.3** La División de Recursos Humanos ejecuta la medida disciplinaria propuesta por el Comité de Ética y deberá informar al Presidente y Secretario del Comité de Ética sobre la conclusión del procedimiento administrativo disciplinario en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendario, contados a partir de la recepción del Informe emitido por parte de la Gerencia de Auditoría Interna. Se deberá precisar el número de documentos con los que fueron notificados las sanciones a los denunciados y demás involucrados en los hechos materia de la denuncia, así como el detalle de las sanciones impuestas.
- 10.6.4** En caso de que el Comité de Ética determine la inexistencia de infracción al Código de Ética, procederá con el archivamiento de la denuncia, dando por concluido el procedimiento.

**10.6.5** El Comité de Ética y/o el Comité de Auditoría, directamente o a través de su Secretario/a, están facultados para emitir las recomendaciones pertinentes con el objetivo de mitigar la ocurrencia de los hechos denunciados, independientemente del resultado de las indagaciones y calificación de la denuncia.

**10.6.6** El resultado de la denuncia deberá ser comunicado al denunciante a través de los medios de contacto proporcionados por este o mediante los canales de información con los que cuente el Banco conforme a lo dispuesto en el capítulo VIII del presente Manual.

## **XI. DE LAS DENUNCIAS PÚBLICAS**

**11.1** La División de Marketing e Imagen informará a la Gerencia de Auditoría Interna, a través del buzón de denuncias, aquellas Denuncias recibidas a través de redes sociales, que cuenten con un sustento que amerite la investigación correspondiente.

**11.2** La Gerencia de Auditoría Interna informará a la División de Marketing e Imagen sobre los avances del proceso de la atención de las Denuncias Públicas, con la finalidad de evaluar si amerita tomar alguna acción inmediata como la difusión de un comunicado institucional.

**11.3** Las Denuncias Públicas que, luego de la investigación resultaran falsas, que carezcan de fundamento, que podrían dañar la imagen del Banco, serán informadas al Comité de Gerencia, quienes evaluarán los siguientes aspectos:

- a. Grado de veracidad de la Denuncia Pública.
- b. A quién está direccionada la Denuncia: al Banco o algún Funcionario del mismo.
- c. Presencia o ausencia de evidencias y pruebas.
- d. Magnitud del daño reputacional.

**11.4** En base a la evaluación realizada, se define y deriva a la Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo para iniciar las acciones legales, considerando adicionalmente la recurrencia de la acción o expresión y la no rectificación que corresponde.

## **XII. DE LAS DENUNCIAS CON PARTICIPACIÓN DE VARIAS ÁREAS.**

En los casos en que la Denuncia recibida, por su naturaleza y complejidad requiera la participación de varias áreas, se deberá considerar los siguientes aspectos:

**12.1** Las acciones que asumirá cada área, deben realizarse en base a las responsabilidades asignadas en la Política vigente y de manera coordinada y consensuada.

**12.2** El trabajo de las áreas competentes involucradas debe realizarse de manera paralela, respetando los límites de acción de cada área, para evitar cruces y duplicidad de esfuerzos.

- 12.3** La Gerencia de Auditoría Interna monitoreará el desarrollo del proceso de investigación, análisis y resolución del caso, este último se concertará entre las áreas participantes.

### **XIII. CONSIDERACIONES ESPECIALES POR DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN**

#### **13.1 Requisitos de las denuncias por actos de corrupción:**

Si la denuncia presentada trata sobre presuntos actos de corrupción deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a. **Datos del denunciante:** Nombres y apellidos completos, número de DNI, domicilio y, de ser el caso, número telefónico y correo electrónico del denunciante. En caso de que el denunciante sea una persona jurídica, además de la razón social, debe consignarse el número que la identifica en el Registro Único de Contribuyentes, los datos de quién lo representa y su vigencia de poder. El cumplimiento de este requisito no será exigible cuando la denuncia sea anónima.
- b. **Contenido de la denuncia:** Los hechos materia de la denuncia deben ser expuestos en forma detallada y coherente, incluyendo la identificación de los autores de los hechos denunciados (de conocerse), así como la referencia al nombre o cargo de la persona denunciada. Además, la denuncia deberá estar acompañada de los documentos y otros medios probatorios que la sustenten. De no contar con dicha documentación, el denunciante deberá indicar la unidad orgánica o el lugar donde se puede obtener la misma.
- c. La Gerencia de Auditoría Interna verificará si la denuncia cumple con los requisitos señalados en el numeral 10.1. De no cumplirse, otorgará al denunciante un plazo de cinco (5) días hábiles para que sea subsanado. Dicha comunicación se hará a través de los medios de contacto que el denunciante haya proporcionado u otros con los que cuente el Banco. En caso de que la denuncia no sea subsanada o de no contar con los medios para solicitarle la subsanación al denunciante, ésta será declarada INADMISIBLE.

### **XIV. DE LOS INFORMES DE LA GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA AL COMITÉ DE AUDITORÍA**

- 14.1** La Gerencia de Auditoría Interna presenta semestralmente al Comité de Auditoría, un informe resumido de las Denuncias recibidas, precisando los casos en trámite o resueltos en un periodo determinado.
- 14.2** El informe al Comité de Auditoría, debe incluir la relación de Denuncias que no fueron admitidas, señalando claramente los motivos que determinaron su no admisión.

## XV. DE LA PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

Las medidas de protección al denunciante son las siguientes:

- 15.1** Reserva de Identidad del denunciante. El denunciante puede solicitar que su identidad se mantenga en reserva. Ante esta situación, la Gerencia de Auditoría Interna y el Comité de Ética se encuentran en la obligación de no revelar los datos del denunciante, salvo medie autorización expresa por parte del denunciante. Conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1327, para extender esta medida luego de culminado los procedimientos de investigación y sanción, es necesario identificar y motivar una causa que justifique dicha decisión. Asimismo, la Gerencia de Auditoría Interna fijará otras medidas de protección laboral que resulte conveniente a fin de proteger al denunciante.
- 15.2** Traslado temporal del denunciante, siempre que sea solicitado por su persona, o del denunciado, a otra unidad orgánica, sin afectar sus condiciones laborales o de servicio.
- 15.3** La renovación de la relación contractual, convenio de prácticas pre o profesionales, debido a una anunciada no renovación.
- 15.4** Licencia con goce de remuneraciones o exoneración de la obligación de asistir al centro de labores de la persona denunciada, en tanto su presencia constituya un riesgo cierto e inminente para la determinación de los hechos materia de denuncia.
- 15.5** Cualquier otra que resulte conveniente a fin de proteger al denunciante.
- 15.6** El otorgamiento de las medidas de protección al denunciante se extiende mientras dure el peligro que las motiva, incluso con posterioridad al dictamen de la sanción de la infracción, de ser necesario.
- 15.7** Las medidas de protección al denunciante son dispuestas por la Gerencia de Auditoría Interna, a solicitud del denunciante. Esta solicitud podrá ser realizada al momento de ingresar la denuncia, o en cualquier etapa del procedimiento (con excepción de la medida de reserva de identidad, que únicamente podrá ser presentada al inicio del proceso).

## XVI. DE LAS DENUNCIAS FALSAS

- 16.1** Se sancionará al Trabajador de comprobarse que deliberadamente ha efectuado acusaciones falsas, o que intencionalmente ha proporcionado información falsa o adulterada. La sanción será acorde con la gravedad.
- 16.2** Se realizarán acciones legales sobre los locadores, proveedores y prestadores de servicios que realicen una denuncia falsa o proporcionen información falsa.

**XVII. DE LAS SANCIONES Y ACCIONES LEGALES EN INTERÉS DEL BANCO**

Los Trabajadores que resulten responsables de los actos irregulares producto de las Denuncias, serán sancionados conforme a la normativa interna del Banco. Cabe señalar que los locadores, prestadores de servicios y proveedores implicados en denuncias que afecten al Banco, podrán ser sujetos de las acciones correspondientes en el fuero civil y/o penal.

**XVIII. DE LA COMUNICACIÓN A LA SBS DE LOS HECHOS SIGNIFICATIVOS**

En el caso denuncias de los hechos significativos, la Gerencia de Auditoría Interna, bajo responsabilidad, debe comunicar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS), conforme lo establecido en el Reglamento de Auditoría Interna.

ORIGINAL FIRMADO

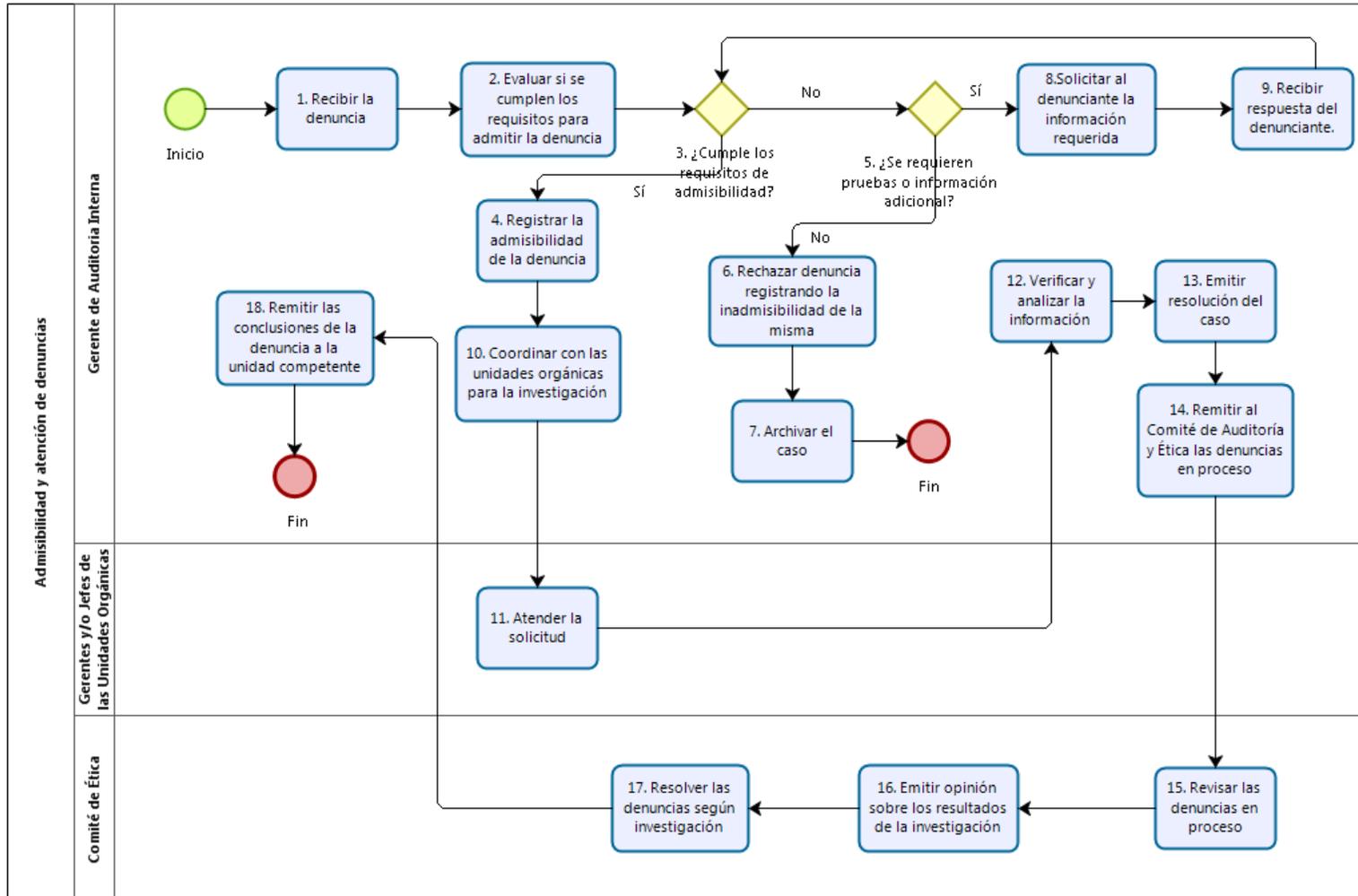
**XIX.PROCEDIMIENTOS**
**19.1 Admisibilidad y atención de denuncias**

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Puesto de Trabajo</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Consideraciones</b>
	<b>INICIO</b>			
1	Recibir la denuncia	Gerente de Auditoría Interna	Canales receptores de denuncias	
2	Evaluar si se cumplen los requisitos para admitir la denuncia.	Gerente de Auditoría Interna		Conforme a lo establecido en el numeral 10.1 del presente manual.
3	¿Cumple requisitos de admisibilidad? Sí, continuar con la actividad N° 4 No, continuar con la actividad N° 5	Gerente de Auditoría Interna		
4	Registrar la admisibilidad de la Denuncia en el Registro Consolidado de Denuncias. Continuar con la actividad N° 10	Gerente de Auditoría Interna	Registro consolidado de denuncias	
5	¿Se requieren pruebas o información adicional para aclarar o completar la denuncia? Sí, continuar con la actividad N° 8 No, continuar con la actividad N° 6	Gerente de Auditoría Interna		

N°	Actividad	Puesto de Trabajo	Herramientas	Consideraciones
6	Rechazar Denuncias registrando la inadmisibilidad de las misma	Gerente de Auditoría Interna	Registro consolidado de denuncias	
7	Archivar el caso. Fin del Procedimiento.	Gerente de Auditoría Interna		
8	Solicitar al denunciante la información requerida.	Gerente de Auditoría Interna		Dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles.
9	Recibir respuesta del Denunciante. Continuar con la actividad N° 3	Gerente de Auditoría Interna		
10	Coordinar con las unidades orgánicas para la investigación de la denuncia.	Gerente de Auditoría Interna		Requerimiento de información y/o documentos, visitas a campo, entre otros.
11	Atender la solicitud de información, documento o actividad solicitada por la Gerencia de Auditoría Interna	Gerentes y/o Jefes de las Unidades Orgánicas		
12	Verificar y analizar la información y los sustentos recibidos.	Gerente de Auditoría Interna		

N°	Actividad	Puesto de Trabajo	Herramientas	Consideraciones
13	Emitir resolución del caso.	Gerente de Auditoría Interna		
14	Remitir al Comité de Auditoría Interna y al Comité de Ética, las denuncias en proceso, y los resultados de la investigación de las denuncias resueltas, con los respectivos sustentos y recomendaciones.	Gerente de Auditoría Interna		El Comité de Auditoría deberá cumplir las funciones señaladas en el Reglamento del Comité de Auditoría.
15	Revisar las denuncias en proceso y el resultado de la investigación de las denuncias resueltas y sus respectivos sustentos.	Comité de Ética		
16	Emitir opinión sobre los resultados de la investigación de las denuncias, a través de un acuerdo de Comité.	Comité de Ética		
17	Resolver las denuncias según la investigación y documento proporcionados por la Gerencia de Auditoría Interna.	Comité de Ética		
18	Remitir las conclusiones de la denuncia a la unidad orgánica correspondiente, para que se proceda con las sanciones, de acuerdo a la normatividad vigente.	Gerente de Auditoría Interna		Se remitirá a la División de Recursos Humanos para que aplique la sanción determinada por el Comité de Ética, en caso de corresponder.
	<b>FIN</b>			

19.2 Diagramas de Flujo – Admisibilidad y Atención de denuncias



**XX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- 20.1** Este procedimiento no aplica a los reclamos presentados por clientes de AGROBANCO, regulados por el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Resolución SBS N° 3274-2017.
- 20.2** Las demás disposiciones que no se encuentren establecidas en el presente documento, serán atendidas por la Gerencia de Auditoría Interna.

**XXI. ANEXOS**

Anexo 01: Solicitud de atención de denuncias

Anexo 02: Registro consolidado de denuncias

Anexo 03: Carta poder de representación.

Anexo 04: Criterios para establecer la prioridad de atención de las denuncias.

ORIGINAL FIRMADO



## Anexo 02: Registro Consolidado de Denuncias

### REGISTRO CONSOLIDADO DE DENUNCIAS

Período: (.....)

N°	N° DNI Denunciante	Denunciante (Código)	Categoría	Canal Receptor	Fecha de presentación	Descripción	Gerencia/ Área que recibe Denuncia	Fecha de Recepción	Admisibilidad	Fecha de admisibilidad/ inadmisibilidad	Gerencia / Área que Resuelve	Fecha de Resolución	Resolución	Plan de acción pendiente

#### Leyenda:

**N°:** Número de la Denuncia.

**Categoría:** Puede ser Interno o Externo, se entiende por interno a **los Directores, Trabajadores, o Prestadores de Servicio**, externo a todos aquellos Denunciantes que no tienen vínculo contractual con AGROBANCO

**Canal Receptor:** Se consideran las siguientes modalidades: a) Oficinas de AGROBANCO b) Página web institucional c) Correo Electrónico d) Redes sociales

**Fecha de presentación:** Fecha de presentación de la Denuncia a la Gerencia de Auditoría Interna.

**Descripción:** Descripción en forma clara y precisa de la Denuncia.

**Gerencia/Área que Recibe Denuncia:** Gerencia o Área que recibe la denuncia o donde pertenece el personal presuntamente involucrado en el hecho Denunciado.

**Fecha de Recepción:** Fecha en que se recibe la Denuncia por cualquiera de las áreas del Banco.

**Admisibilidad:** **Auditoría Interna**, señalará la admisibilidad como Sí o No, según sea el caso.

**Fecha de Admisibilidad/Inadmisibilidad:** Fecha en que se informa a la Gerencia de Auditoría Interna la admisibilidad/Inadmisibilidad

**Gerencia/Área que resuelve:**

**Fecha de Resolución:** Fecha de resolución de la Denuncia por el área competente.

**Resolución:** Descripción clara y precisa de la resolución de la Denuncia

**Plan de Acción Pendiente:** Acciones que ejecutara cada Gerencia como resultado de las recomendaciones dadas.

**Anexo 03: Carta Poder de representación****CARTA PODER**

Quien suscribe la presente, \_\_\_\_\_,  
identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, otorgo poder pleno y suficiente al  
Sr. \_\_\_\_\_ identificado  
con DNI N° \_\_\_\_\_ (en adelante el “**Apoderado**”), para que en mi  
nombre y representación pueda presentar ante el Banco Agropecuario uno o más  
denuncias relacionadas a los siguientes hechos:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Asimismo, el apoderado podrá solicitar se le notifique la respuesta emitida por la  
empresa:

No, la respuesta debe ser dirigida a mi persona a.....

..... (Dirección domiciliaria / correo electrónico).

Sí, en la siguiente dirección domiciliaria.....

Sí, en la siguiente dirección de correo electrónico.....

Lima, ----- de ----- de 202\_\_

#### **Anexo 4: Criterios para establecer la prioridad de atención de Denuncias**

Por cada evento denunciado, se evaluará cada factor referenciado (4 factores de 25% cada factor), en base a la ponderación determinada por factor de acuerdo a la gravedad del evento reportado (3 calificaciones).

Los factores a utilizar por cada evento son los siguientes:

<b>Factor</b>	<b>Ponderación Factor</b>	<b>Gravedad de Evento Reportado</b>		
Posición del empleado involucrado	25%	<b>Bajo</b> Asistente / Analista	<b>Medio</b> Jefe / Ejecutivo	<b>Alto</b> Gerente / Gerente General / Director
Cantidad e involucrados	25%	<b>Bajo</b> Involucramiento de un funcionario en un hecho	<b>Medio</b> Involucramiento de dos funcionarios en un hecho	<b>Alto</b> Involucramiento de dos o más funcionarios en un hecho
Impacto económico	25%	<b>Bajo</b> Involucra una pérdida o potencial pérdida monetaria de hasta S/ 6 mil	<b>Medio</b> Involucra una pérdida o potencial pérdida monetaria de montos mayores a S/ 6 mil y hasta S/ 30 mil	<b>Alto</b> Involucra una pérdida o potencial pérdida monetaria superior a S/ 30 mil
Alcance repercusión (*)	25%	<b>Bajo</b> Baja repercusión	<b>Medio</b> Moderada repercusión	<b>Alto</b> Alta repercusión
<b>Ponderación Gravedad</b>		33%	66%	100%

(\*) **Para el Alcance de Repercusión:** debe ser estimado en base a la repercusión potencial de un hecho reportado, considerando el riesgo de marca de la empresa y la mala reputación interna y externa.

Posterior a la evaluación de los factores, se multiplicará cada uno por la ponderación de la gravedad determinada, y posteriormente, se sumarán los cuatro factores productos y se clasificará conforme a la siguiente tabla:

<b>Prioridad de la Denuncia</b>	<b>Puntaje</b>
Bajo	0 hasta 0,33
Medio	0,34 hasta 0,66
Alto	0,67 hasta 1

La prioridad de la denuncia determinará:

- El procedimiento a seguir en cuanto a su escalamiento, quienes y cuando deben tomar conocimiento de la misma.
- Los métodos que se utilizarán y que acciones se seguirán para llevar adelante la investigación.