



Whistleblowing



MÓDULO X. CUMPLIMIENTO NORMATIVO (II) (22-11-2016, M)	12,5	0,5		5
Procesos de denuncia e investigación interna (I)			Enrique Sanjuán y Muñoz. Magistrado especialista mercantil. Audiencia Provincial de Almería.	2
Procesos de denuncia e investigación interna (II)			Enrique Sanjuán y Muñoz. Magistrado especialista mercantil. Audiencia Provincial de Almería.	3

PREVIO

- <https://www.youtube.com/watch?v=Pz5c4DLeSes>
- MINUTO 54

I. INTRODUCCIÓN.

**CUESTION
NORMATIVA Y
PRESIÓN DEL SISTEMA**

MARCO NORMATIVO PARTICULAR

1. [ISO 31000 - Risk management](#)
2. [ISO 19600 - Compliance management systems Guidelines](#)
3. [ISO 26000 - Social responsibility](#)
4. [OECD - Principles of Corporate Governance](#)
5. [OECD - Guidelines for multinational enterprises](#)
6. [COSO](#)
7. [SOX - Sarbanes-Oxley Act](#)
8. [SAS 70](#), [SSAE 16](#) y [ISAE3402](#)

- CP/REFORMA LO 1/2015

- Informe AEPD: Creación de sistemas de denuncias internas en las empresas (mecanismos de “whistleblowing”)

- Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre, de la AEPD, Norma segunda
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal. Artículos 33, 2., 3, 6, 11, 4 y 15
- Directiva 95/46/CE, artículos 7, 11, 14 y 29
- Ley Sarbanes-Oxley.
- Documento WP117 la Opinión 1/2006 sobre la aplicación de las normas de protección de Datos de la Unión Europea a los mecanismos internos de “Whistleblowing” en el ámbito de la contabilidad y los controles internos de auditoría, la lucha contra la estafa y los delitos bancarios y financieros
- Ley del Mercado de Valores, artículo 79.1 d
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.
- Informe de la AEPD de 27 de diciembre de 2002

<https://secure.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/EDPS/cache/offonce?lang=es>

Guidelines on processing personal information within a whistleblowing procedure

MODELOS DE COMPLIANCE

Cualquier modelo de *Compliance* se basa en la existencia de una serie de políticas y códigos, que establecen e identifican las líneas generales de comportamiento en una organización. Uno de los aspectos de mayor relevancia en la definición de estos elementos es la identificación del público objetivo al que van dirigidos.

- Internamente es preciso crear una estructura orgánica, individual o colegiada, que tenga capacidad y legitimidad para el control del modelo y la propuesta y desarrollo de otras medidas asociadas al mismo.
- Posteriormente, las políticas y códigos deben ser extendidos de manera transversal en la organización y en sus grupos de interés, ya que su involucración es clave para que estos mecanismos sean realmente efectivos. Por ello, es preciso promover iniciativas para la formación y sensibilización, tanto interna como externamente.
- Finalmente, debe establecerse qué parámetros de transparencia y reporting se van a considerar a la hora de rendir cuentas sobre el modelo, y quiénes son los destinatarios finales del modelo de reporting elegido.

Todo el proceso debe ir acompañado de medidas de control que permitan detectar y gestionar, con la mayor brevedad y efectividad posible, las posibles desviaciones conductuales producidas.

II. JUSTIFICACIÓN DEL SISTEMA

PRESIÓN DEL SISTEMA

PRESIÓN DEL SISTEMA



Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

**Sentencia de fecha 16 de marzo de 2016 (sentencia número 221/2016)
STS 29 de febrero de 2016.**

- La reforma lleva a cabo una mejora técnica en la regulación de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, introducida en nuestro ordenamiento jurídico por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, con la finalidad de **delimitar adecuadamente el contenido del «debido control»**, cuyo quebrantamiento permite **fundamentar su responsabilidad penal**.
- Con ello se pone fin a las dudas interpretativas que había planteado la anterior regulación, que desde algunos sectores había sido interpretada como un régimen de responsabilidad vicarial, y se asumen ciertas recomendaciones que en ese sentido habían sido realizadas por algunas organizaciones internacionales. En todo caso, el alcance de las obligaciones que conlleva ese deber de control se condiciona, de modo general, a las dimensiones de la persona jurídica.

Sentencia de fecha 16 de marzo de 2016 (sentencia número 221/2016)

La persona jurídica no es responsable penalmente de todos y cada uno de los delitos cometidos en el ejercicio de actividades sociales y en su beneficio directo o indirecto por las personas físicas a que se refiere el art. 31 bis 1 b).

Sólo responde cuando se hayan "*... incumplido gravemente de los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad, atendidas las circunstancias del caso*».

el defecto estructural en los modelos de gestión, vigilancia y supervisión constituye el fundamento de la responsabilidad del delito corporativo

Los incumplimientos menos graves o leves quedan extramuros de la responsabilidad penal de los entes colectivos.

Que quiere la norma?

-ha adoptado y ejecutado eficazmente un modelo de organización y gestión que resulte **adecuado para prevenir** delitos de la naturaleza del que fue cometido **o para reducir de forma significativa** el riesgo de su comisión.

Modelo penal de Organización y Gestión

1.º Identificarán las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.

2.º Establecerán los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.

3.º Dispondrán de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.

4.º Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.

5.º Establecerán un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.

6.º Realizarán una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios.»

EXTENSIÓN DEL SISTEMA

CONDUCTAS MÁS
GRAVES QUE DERIVAN
EN DELITO.....CP

CONDUCTAS GRAVES
QUE NO SUPONEN
DELITO.

CONDUCTAS LEVES.

III. JUSTIFICACIÓN ESTADÍSTICA

**RAZONES
MATERIALES PARA LA
IMPLEMENTACIÓN.**

TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS

Apropiación indebida de fondos y activos.

Creación de transacciones ficticias o documentación.

Sobornos y retornos.

Conflictos de intereses.

Colusión entre empleados y proveedores o clientes.

Manipulación de comisiones de ventas.

Intimidación sexual o de hostigamiento físico.

Salud y seguridad ocupacionales.

Discriminación en los precios.

Compras para uso personal.

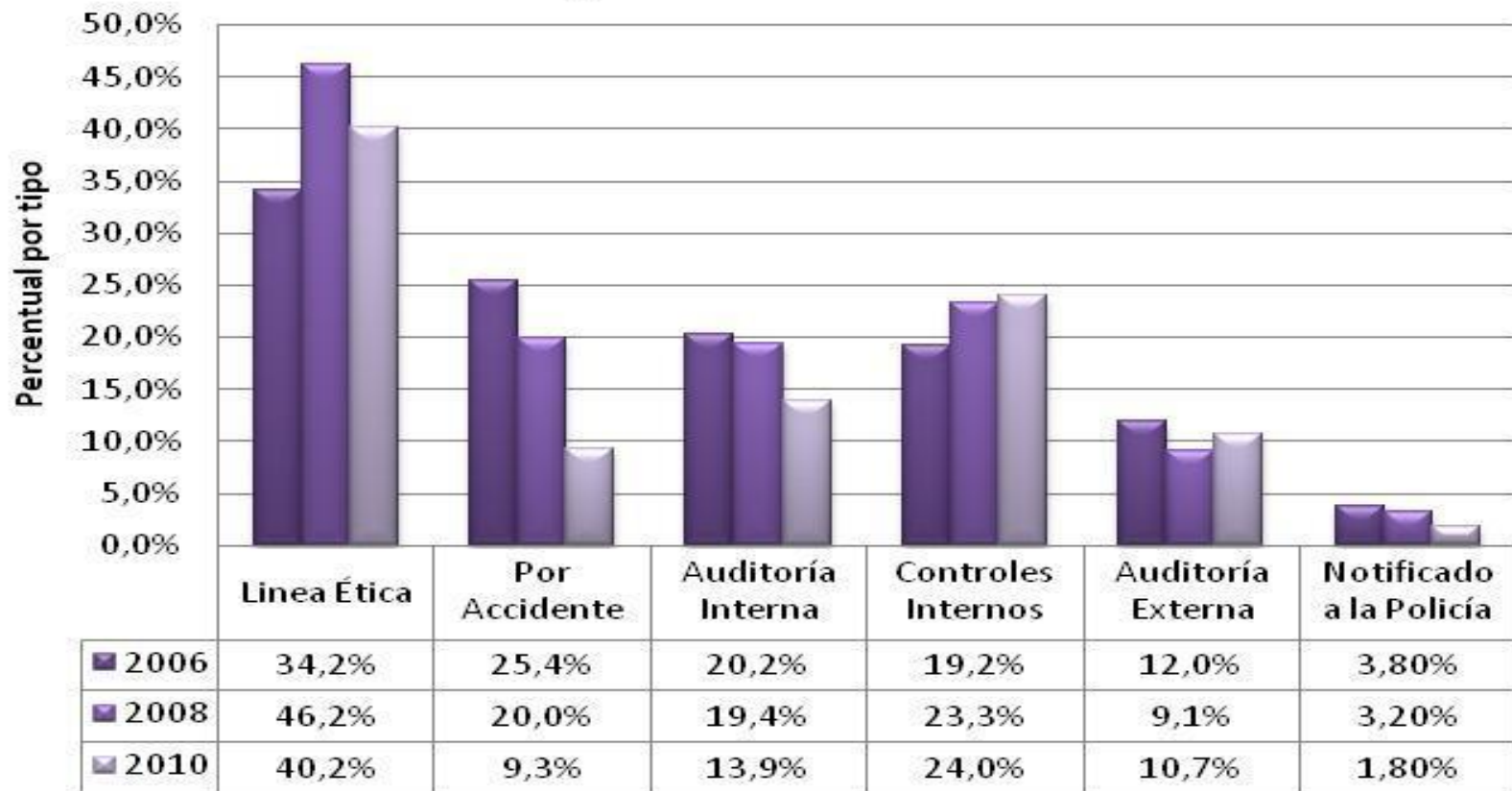
Facturación falsa que involucre la colusión entre supervisores del área de cuentas por pagar y del área de compras.

Nepotismo o favoritismo inadecuado en los ascensos de la organización.

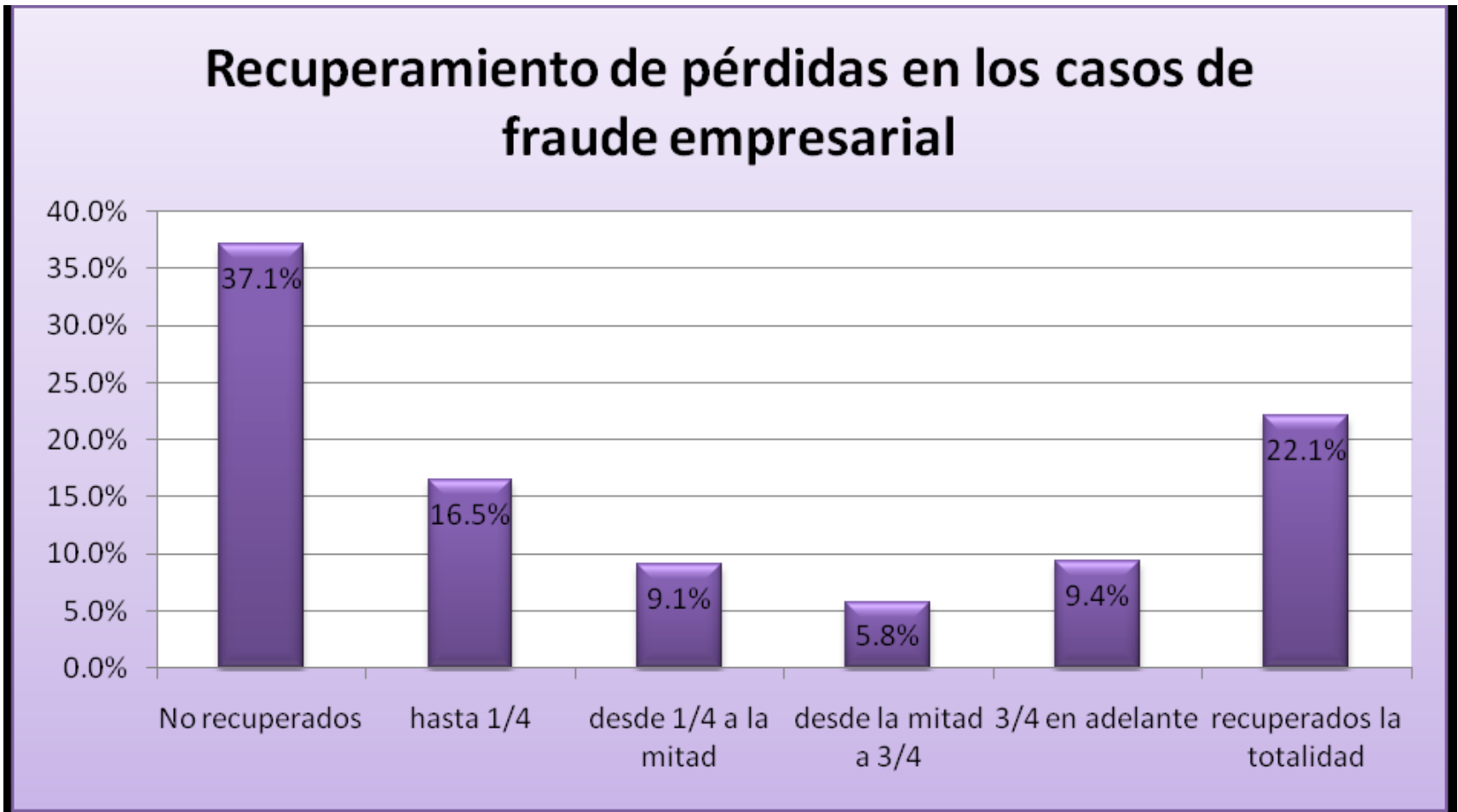
DETECCIÓN

Fuente: Association of Certified Fraud Examiners, "2006/2008 /2010 Report to the Nation on occupational fraud and abuse"

Tipos de detección



Fuente: Association of Certified Fraud Examiners, "2006/2008 /2010 Report to the Nation on occupational fraud and abuse"



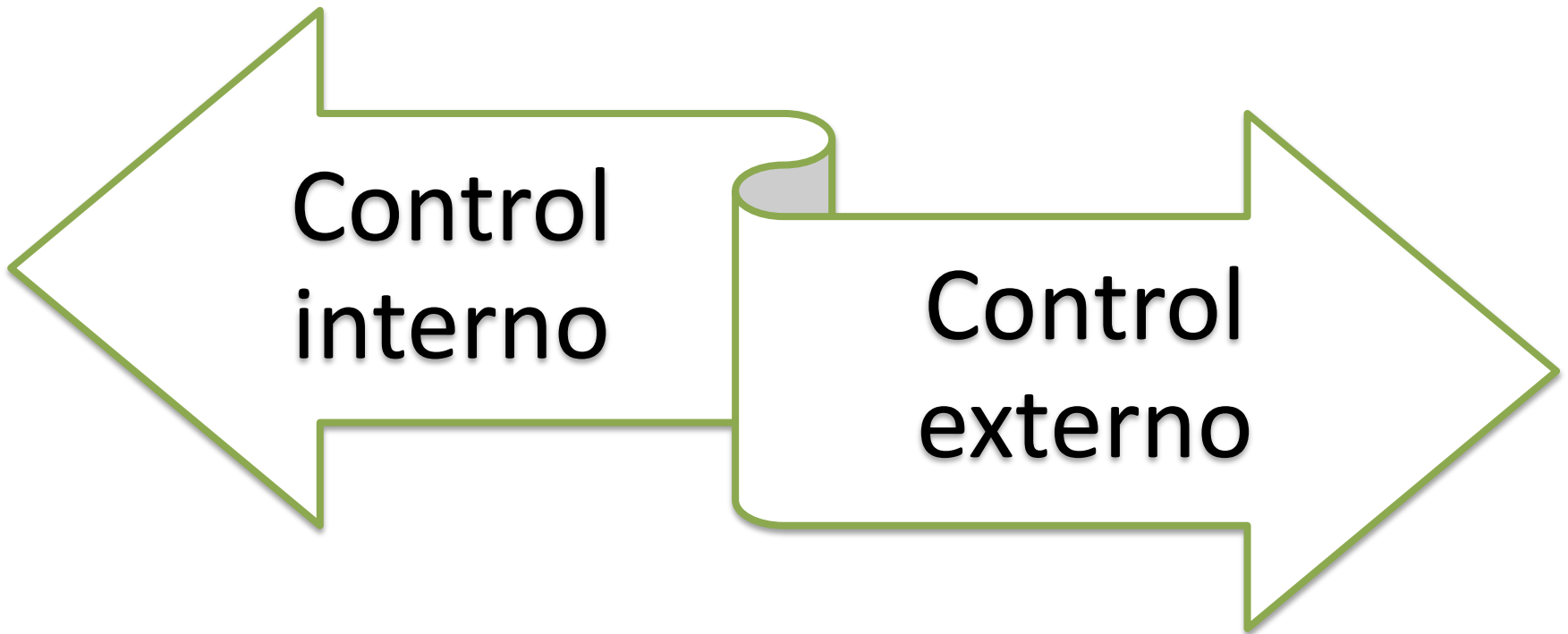
RAZONES DE NO RECUPERACIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS



V. CONTROL INTERNO -EXTERNO

¿LA MEJOR OPCIÓN?

VERSUS



OPCIONES POR EXTERNO.

Aporta independencia y confianza.

El objetivo es que reciba y administre las denuncias fuera de la Compañía, para que los DENUNCIANTES tengan plena seguridad de que la denuncia es anónima.

Experiencia en el tratamiento de denuncias Y en la realización de investigaciones sobre la variedad de inquietudes que se reciban.

Descarga de funciones a los órganos de Gestión y Supervisión internos.

Reducción de gastos por externalización.

En los casos en que el sistema de denuncia de irregularidades esté gestionado por un proveedor de servicios externo, el responsable del tratamiento deberá estar vinculado por un contrato, y deberá tomar todas las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de la información tratada en todo el proceso.



Debe prestarse especial atención, especialmente en modelos de entrega de servicios basados en Cloud Computing, por están sujetos a Transferencias Internacionales de Datos (TID), contempladas en el título V de la LOPD.



responsabilidad *in eligendo* y- ex post-
responsabilidad *in vigilando*.

OPCIONES POR CONTROL INTERNO



SISTEMA PENAL

La supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado ha sido confiada a un órgano de la persona jurídica con poderes autónomos de iniciativa y de control o que tenga encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la persona jurídica.

En las personas jurídicas de pequeñas dimensiones, las funciones de supervisión podrán ser asumidas directamente por el órgano de administración. A estos efectos, son personas jurídicas de pequeñas dimensiones aquéllas que, según la legislación aplicable, estén autorizadas a presentar cuenta de pérdidas y ganancias abreviada.

V. FASES

DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

FASES

“Whistleblowing”, o sistema de denuncias internas

Conservación de datos

Tratamiento

Período

Pertinencia de los datos

VI. DENUNCIA/INVESTIGACIÓN

DIFERENCIACIÓN DE SUPUESTOS

DIFERENCIACIÓN

Sistema de control:
DENUNCIAS

- INTERNO
- EXTERNO

Investigación
interna

- Investigaciones internas.
- Medidas de Control
- «Caza de Brujas»

ALERTAS

LÍNEAS DE DENUNCIAS.

AUDITORÍAS

CONDUCTAS INDEBIDAS

DEMANDAS Y

QUERELLAS

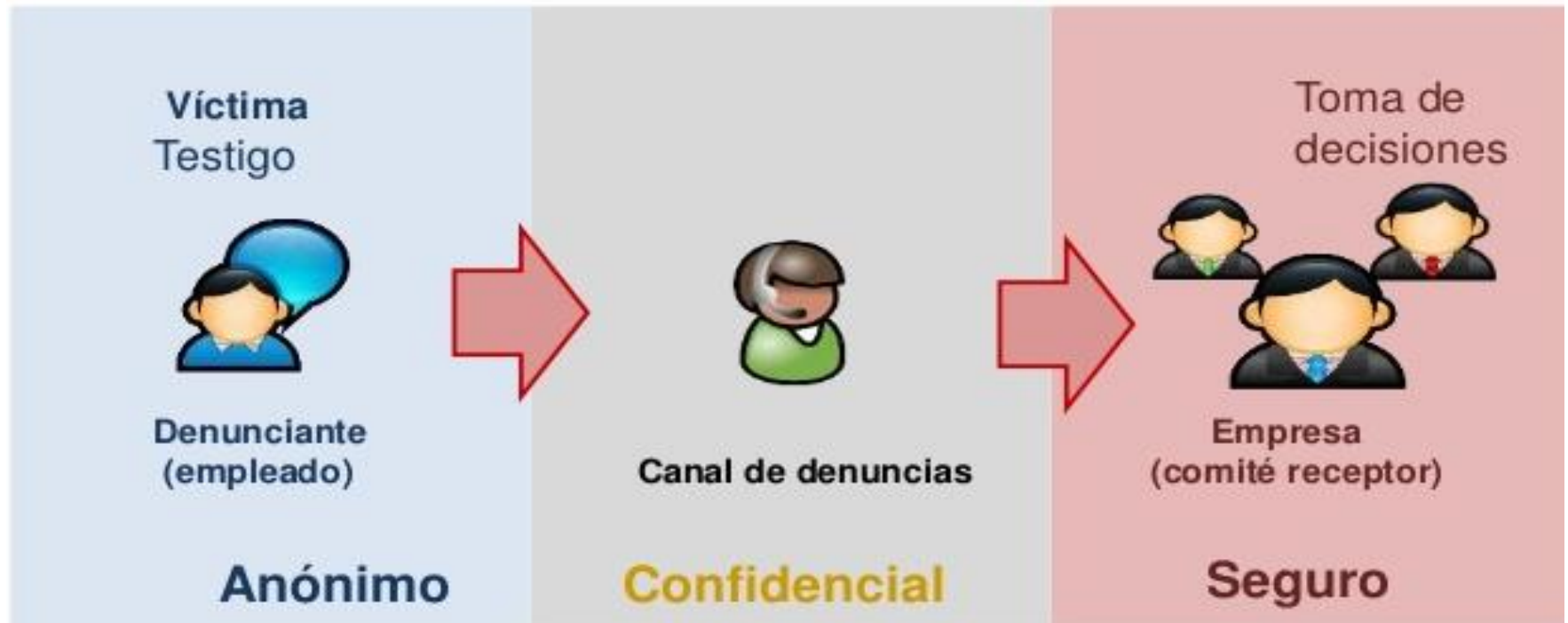
NOTICAS EN MEDIOS

PROCOCOLO

INVESTIGACIÓN

PRINCIPIOS QUE DEBEN REGIR EL SISTEMA

Canal de denuncias - Circuito



1. Educación y formación

Debemos esforzarnos en que nuestros empleados entiendan el canal de denuncias, de esta forma ayudaremos a consolidar la confianza en el sistema.

Una organización debería formar a sus empleados en el manejo del canal de denuncias, ¿por qué la organización cree en ello?, ¿quién lo gestiona? y ¿por qué son una parte crítica de la cultura de cumplimiento?

2. Comunicación continua

La comunicación sobre la existencia del canal de denuncia, publicaciones de cumplimiento recientes y mensajes de la dirección debería ser periódica y natural. Todo ello se ve reflejado luego en la cantidad de accesos a los canales.

3. Accesibilidad

El acceso a un canal de denuncias debería estar dentro del sitio web de la empresa, en la intranet o externo a la organización, pero siempre bajo la premisa de ser accesible y confidencial.

Se debe comunicar la información del canal en tantas lenguas como sean necesarias para proporcionar la cobertura deseada.

4. Transparencia

Explicar cual será el proceso de investigación luego de la recepción de una denuncia, averiguar lo que el empleado espera del canal de denuncia, informar sobre las responsabilidades de la organización de cooperar y proteger contra las posibles represalias...etc.

Es necesario reducir toda **la incertidumbre acerca del servicio.**

5. Competencia y objetividad

Los que manejan el canal de denuncias y los procesos de investigación deberían ser profesionales debidamente acreditados, bien entrenados y experimentados en el manejo de denuncias. Si es preciso la organización también debería instalar e implementar sistemas adecuados, procesos y tecnologías para apoyar a los investigadores y a los empleados.

6. Evaluación

Una vez implantado el [canal de denuncia](#), debemos evaluarlo periódicamente atendiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo ven los empleados el canal de denuncias y la cultura de cumplimiento de nuestra empresa?
- ¿Nuestro canal responde a las necesidades de los empleados, tanto en contenido como en usabilidad?
- ¿Los informes de uso del canal y el informe de denuncia están bien diseñados y responden a nuestras necesidades?
- ¿Son las investigaciones y las acciones disciplinarias resultantes compatibles con la cultura de cumplimiento deseada?
- ¿Son todas las quejas y resoluciones reveladas y habladas con auditores externos?

INVESTIGACIÓN

Beneficios de una investigación interna efectiva

- Materializa la respuesta de buena fe de la compañía
- Dispara medidas correctivas; mejora las políticas, procedimientos, controles internos
- Es mejor saber y, en caso justificado, revelar voluntariamente
- Minimizar posibles consecuencias, sanciones, responsabilidades o inhabilitaciones

Finalidades de la investigación

- Los principales propósitos de cualquier investigación son:

- – Buscar la verdad
- – Abordar los problemas

- Cuando la compañía está implicada, la investigación puede servir para:

- – Determinar la exposición
- – Identificar las acciones correctivas

- Cuando un empleado está implicado, la investigación puede servir para:

- – Determinar nivel de involucramiento y responsabilidad
- – Determinar acciones disciplinarias
- – Determinar si otros estaban involucrados
- – Determinar si la propia entidad se enfrenta a eventual exposición
- – Identificar mejoras sistémicas para prevenir irregularidades futuras

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Paso 1: Definir el alcance de la Investigación

Paso 2: Preparar el plan de investigación

Paso 3: Preservar / Analizar Datos y Documentos

Paso 4: Conducir entrevistas

Paso 5: Preparar el Informe Final

DE LA INVESTIGACIÓN A LA DENUNCIA

• Motivos para denunciar:

– Por imposición de los códigos de ética;

– Como mecanismo ejemplificador y fortalecer la moral;

– Proteger el buen nombre de la compañía y mejorar el desempeño financiero;

– Para recuperar activos perdidos (asset recovery)

• Motivos para no denunciar:

– Miedo a las repercusiones negativas de sus proveedores y clientes;

– No afectar la imagen empresarial (vulnerabilidad);

– Evitar que las consecuencias procesales se vuelvan en contra/evitar que la responsabilidad trepe hasta la cúpula/matriz.

– Se terminan firmando acuerdos privados, e incluso hasta se otorgan indemnizaciones (aunque algunas empresas despiden con causa).

Pre y para

INVESTIGACIÓN PRE-JUDICIAL:

- SISTEMA DE CONTROL CP.

INVESTIGACIÓN PARA-JUDICIAL: DURANTE EL PROCESO.

- En el Derecho penal español tampoco resulta sencillo constatar la existencia de un deber de realizar investigaciones internas. El artículo 31 bis ap. 4° CP. hace algunas referencias en sus letras b) y especialmente d), que aluden implícitamente a los efectos de las investigaciones internas en la determinación de la pena para la persona jurídica

Ley 5/2014 de Seguridad Privada

VII. CREACIÓN DE CANAL DE DENUNCIAS

- [MODELO DELOITTE.](#)

FORENSIC SERVICES

Línea Ética

Mecanismo de denuncia anónimo de fraudes o conductas inapropiadas en las organizaciones

CREACIÓN DE CANAL DE DENUNCIAS

- MODELO SPEAK UP



VII. GESTIÓN DE CANALES.

AEPD.

SUPERVISOR EUROPEO.

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

ESTUDIO DE:

Creación de sistemas de denuncias
internas en las empresas
(mecanismos de “whistleblowing”)

1º

A nuestro juicio, debería partirse del establecimiento de procedimientos que garanticen el tratamiento confidencial de las denuncias presentadas a través de los sistemas de “whistleblowing”, de forma que se evite la existencia de denuncias anónimas, garantizándose así la exactitud e integridad de la información contenida en dichos sistemas.

2º

La garantía de la confidencialidad debería manifestarse a través del hecho de que la persona denunciada no pudiera acceder a los datos identificativos de la persona denunciante. Ello resultaría plenamente conforme a lo dispuesto en la Ley española, dado que el artículo 3 a) de la Ley Orgánica 15/1999 define los datos de carácter personal como “Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”.

Podría plantearse que la persona denunciada podría conocer los datos identificativos de su denunciante mediante el ejercicio del derecho de acceso. Sin embargo, debe recordarse que el derecho de acceso es definido por el artículo 15.1 como el “derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos”.

En relación con este punto, el documento del Grupo de Trabajo señala que *“Los datos personales tratados por un programa de denuncia de irregularidades deberían eliminarse, inmediatamente, y normalmente en un plazo de dos meses desde la finalización de la investigación de los hechos alegados en el informe”*.

En este sentido, sería imprescindible que se establezca un plazo máximo para la conservación de los datos relacionados con las denuncias, a fin de evitar el mantenimiento de los mismos por un período superior que perjudique los derechos del denunciado y del propio denunciante, cuya confidencialidad debe quedar garantizada.

Este plazo debería limitarse a la tramitación de las medidas de auditoría interna que resultasen necesarias y, como máximo, a la tramitación de los procedimientos judiciales que se derivasen de la investigación realizada (como, por ejemplo, los que se deriven de las medidas disciplinarias adoptadas o de la exigencia de responsabilidad contractual a los auditores).

4º

En particular, dada la obligación de comunicación de los procedimientos abiertos a los trabajadores al sindicato al que el mismo se encuentren afiliados, utilización de los datos que la Agencia consideró lícita en su informe de 27 de diciembre de 2002, es posible que en caso de encontrarse el denunciado afiliado a un sindicato se incluyan en el fichero los datos vinculados a dicha afiliación sindical.

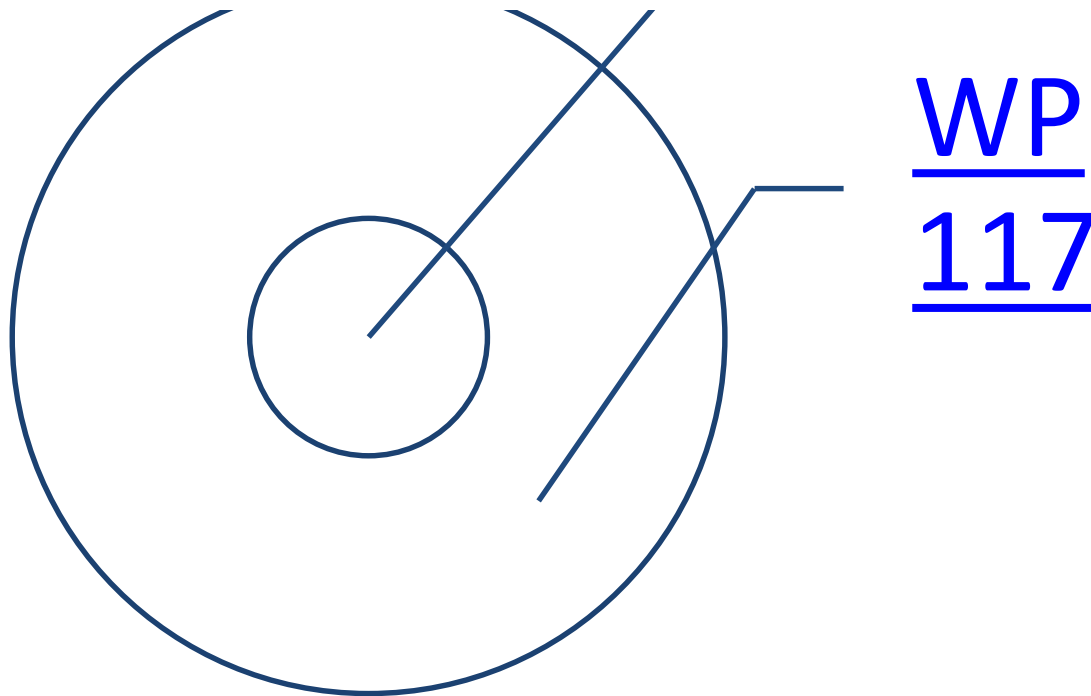
Finalmente, es también posible que el sistema incluya datos relacionados con la salud de las personas, dada la naturaleza del sector de

5º

De este modo, conforme al citado precepto, el denunciado deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por el responsable del fichero o su representante, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, así como de lo previsto en las letras a), d) y e) del artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999.

Grupo de trabajo

El Grupo de Trabajo reconoce que los programas de denuncia de irregularidades pueden ser un mecanismo útil para ayudar a una sociedad o una organización a vigilar su cumplimiento de las normas y disposiciones relativas a su gobierno corporativo, en concreto, en los campos de contabilidad, controles contables internos, cuestiones de auditoría y disposiciones relativas a la lucha contra el soborno, los delitos bancarios y financieros y el Derecho penal. Pueden ayudar a una sociedad a establecer debidamente unos principios de gobierno corporativo y a detectar los hechos que podrían tener un impacto en la posición de la sociedad.



SISTEMA SUPERVISOR EUROPEO

GESTIÓN DE CANALES.

- **Regulación de uso del canal:** Resulta necesario acompañar la implementación de los canales, tanto para denuncias internas como externas, de normas, políticas o procedimientos específicos que detallen de forma clara el objetivo y limitaciones del canal. Como por ejemplo la comunicación de datos sensibles, que deberá evitarse, salvo que su relevancia lo justifique. En este punto el documento recuerda que los canales, en principio, no deberán ser anónimos, con el fin de (i) evitar abusos, (ii) permitir una efectiva protección contra represalias y (iii) permitir una mejor gestión del expediente en caso de requerirse información adicional.

- **Confidencialidad:** Garantizar la confidencialidad de la información recibida y proteger la identidad de los denunciantes y todas las demás personas involucradas.

- **Minimización de los datos:** sólo se procesará aquella información personal que resulte adecuada, pertinente y necesaria para el caso particular.

- **Alcance objetivo y subjetivo:** Identificar lo que significa **información personal** en este contexto y cuáles son los individuos afectados, para determinar su derecho de información, acceso y rectificación. Es posible la concurrencia de restricciones a estos derechos, siempre y cuando se lleve a cabo de forma apropiadamente motivada y documentada.

- **Información acerca del tratamiento:** Aplicar el procedimiento de dos pasos para informar a cada categoría de individuos (denunciante, denunciado, testigos u otros terceros implicados). Requiere de una declaración general en materia de privacidad, por ejemplo ubicada en la web o la intranet, reforzada con una específica para cada uno de los implicados referidos a continuación:
 - **Denunciante:** resulta importante informar acerca de los posibles destinatarios o al menos las categorías, así como de las consecuencias derivadas de un uso abusivo del canal (denuncias falsas, mala fe), incluyendo las eventuales medidas disciplinarias.
 - **Presunto infractor:** si la información al presunto infractor puede perjudicar la investigación, deberá posponerse. La decisión de posponer la información deberá tomarse caso por caso, documentándose y quedando a disposición del EDPS.
 - **Testigos:** tan pronto como sea posible, habrá de facilitarse información a esta categoría de intervinientes, por ejemplo de forma previa a una eventual reunión con ellos.
 - **Terceros implicados:** en algunos casos informar a este colectivo puede conllevar un esfuerzo desproporcionado. Esto deberá valorarse caso por caso. Cabe tener en consideración que en ocasiones tratar de informar a terceros puede conllevar un tratamiento de datos mayor que el realizado a consecuencia de la denuncia.

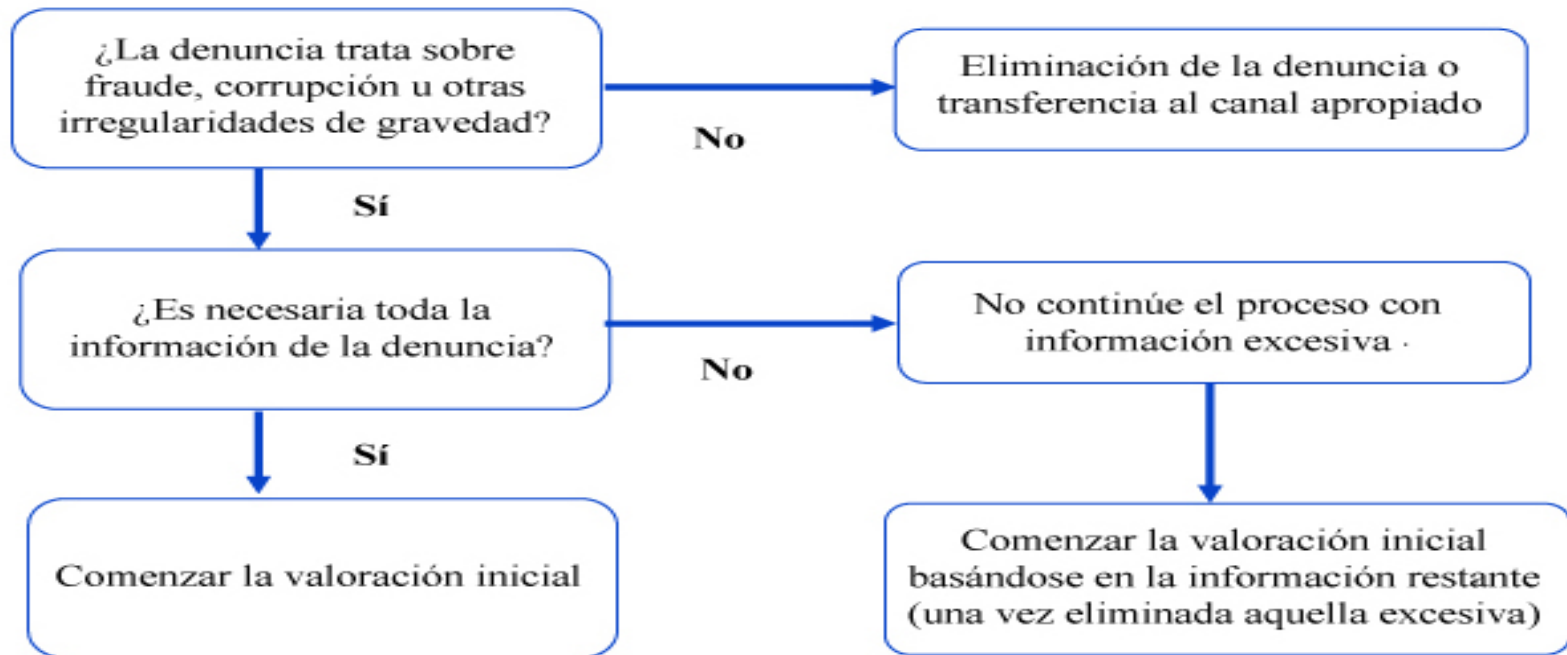
- **Solicitudes de derechos:** Garantizar la hora de responder a las solicitudes de acceso derecho de que la información personal de otras partes no se revela. Deberá eliminarse, por tanto, cualquier información relativa a persona distinta de aquella que ejercita el derecho.
- **Comunicación de datos limitada:** en cada caso deberá llevarse a cabo una evaluación de la procedencia de la comunicación de los datos a un tercero (interno o externo) limitándose a aquellos supuestos en que sea necesario para el ejercicio legítimo de las tareas competencia del destinatario de la información.

- **Plazos de conservación:** Definir periodos proporcionados en función del resultado de cada caso. Por ejemplo, deberá eliminarse tan pronto como posible aquella información adicional no relevante o cuando, tras una evaluación inicial, se estime que no procede la investigación o resulta competencia de otros órganos. Si resultase necesario establecer periodos de conservación más prolongados de lo previsto, deberá limitarse, aun más, el acceso a la información, resultando una buena práctica no ubicar dicha información en el sistema principal de uso diario.
- **Medidas de seguridad:** basadas en un análisis de evaluación de riesgo del procedimiento de denuncia de irregularidades, con el fin de garantizar un tratamiento legal y seguro de información personal.
- **Rendición de cuentas o *Accountability*:** la mejor forma de garantizar y demostrar el cumplimiento es aplicar los principios de *Privacy by design* o Privacidad desde el origen, desde la concepción de un proyecto o un nuevo tratamiento. Diferentes tratamientos requieren diferentes medidas de seguridad, por lo que se requiere una evaluación temprana en cada caso, que permita disponer de un adecuado asesoramiento.

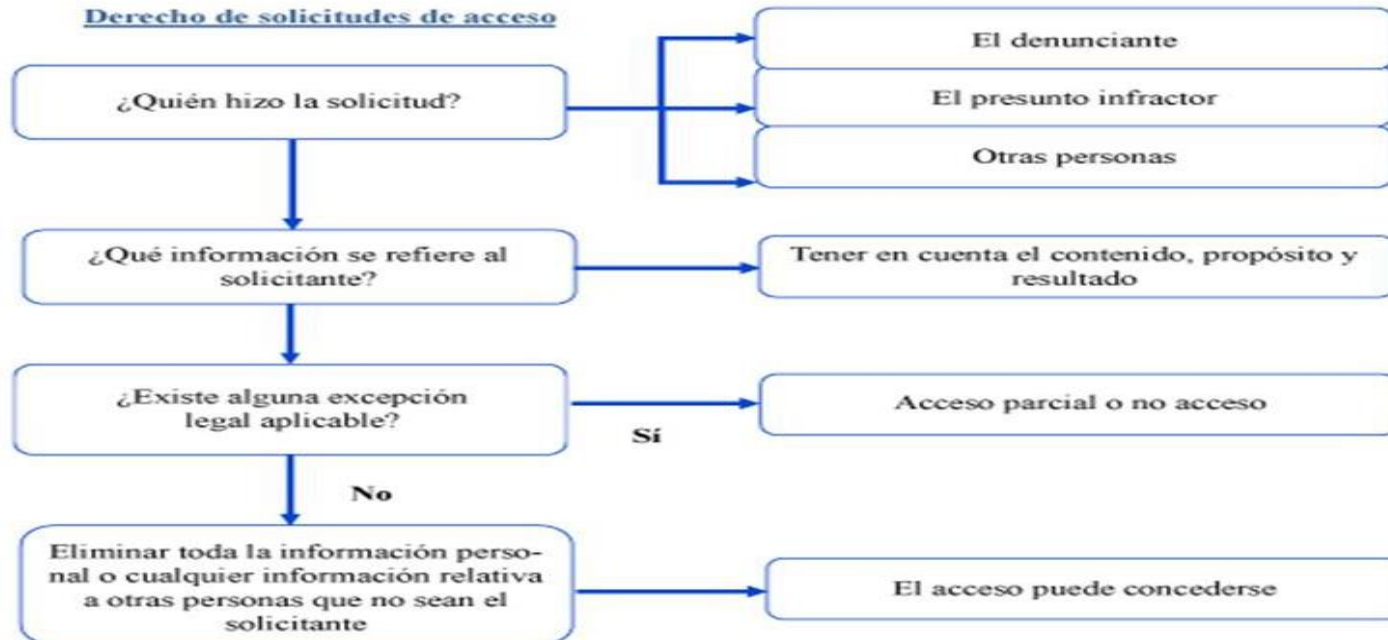
Fuente:

<http://ecixgroup.com/el-grupo/nuevos-criterios-para-el-tratamiento-de-datos-en-los-canales-de-denuncia>

Manejo de denuncias internas



Derecho de solicitudes de acceso



Cómo informar adecuadamente a los sujetos



VIII. SUPUESTOS PRÁCTICOS

INTERNO.

EXTERNO.

ENTIDADES FINANCIERAS

MODELO INTERNO

THE BANK OF NOVA SCOTIA
POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES
OCTUBRE DE 2012



THE BANK OF NOVA SCOTIA

MODELO EXTERNO

PROTOCOLO CANAL DENUNCIAS EXTERNO

BK SPAIN 

SISTEMA FINANCIERO

- 193 Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Artículo 29 de la Ley 10/2014 y en el artículo 43 del Real Decreto 84/2015, las entidades deberán disponer de una unidad que desempeñe la función de cumplimiento normativo. Le es exigible además un protocolo adecuado y suficiente de tal cumplimiento normativo. Este último precepto recoge que la entidad de crédito deberá contar con una unidad que desempeñe la función de cumplimiento normativo.
- Circular del Banco de España.