

# 06

## Gobierno Corporativo



# Información general

## Sistema de Gobierno Interno

El Consejo de Administración del Banco tiene atribuida la competencia para el establecimiento y supervisión de un **sistema de gobierno interno y un marco de control** adecuado y eficaz en el que se define una estructura organizativa que, entre otros aspectos, contempla las funciones internas de control global del riesgo, cumplimiento normativo y auditoría interna, dotándolas de **independencia, autoridad, rango y recursos suficientes** para desempeñar sus cometidos correctamente.

El Sistema de Gobierno Interno del Banco es objeto de supervisión y revisión periódica por el Consejo de Administración con el apoyo de sus distintos Comités delegados constituidos en su seno.

Los **principios** en los que se basa son:

- Promoción de un **funcionamiento eficiente y organizado del Consejo de Administración en coordinación con sus distintos Comités.**
- Adecuada **definición de la estructura, organización y funcionamiento del Grupo Banco Cooperativo**, garantizando una **eficiente coordinación entre las sociedades** del Grupo.
- Establecimiento de un sólido **sistema de supervisión y control interno.**
- **Procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.**
- Implantación de una cultura corporativa basada en una actuación ética y sostenible de los órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados de **todas las sociedades que integran el Grupo Banco Cooperativo.**
- **Cumplimiento normativo y adecuación a las prácticas de buen gobierno.**

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración actúa de forma colegiada con el apoyo de sus comités y cuenta con un Reglamento interno de funcionamiento aprobado conforme a la normativa vigente y a lo dispuesto en las directrices de la Guía EBA/GL/2021/05, sobre Gobierno Interno.

El Reglamento del Consejo de Administración persigue servir **como guía de actuación honorable, ética y profesional** para los Consejeros del Banco, teniendo como finalidad complementar las normas legales y estatutarias que regulan la actividad del Consejero, para salvaguardar los intereses del Banco, sus accionistas, sus clientes y sus empleados.

A 31 de diciembre de 2025, el Consejo está compuesto por 11 miembros. Adicionalmente, en la Junta de accionistas celebrada el 18 de diciembre de 2025 se han nombrado a tres nuevas consejeras, si bien a 31 de diciembre está pendiente de recibir la evaluación de idoneidad de Banco de España por lo que no se ha realizado todavía su inscripción en el Registro de Altos Cargos. Todos ellos son profesionales de reconocida solvencia, competencia y experiencia en el ámbito financiero y de gestión empresarial.

Existe una proporción adecuada de consejeros independientes (5 contando con los nombramientos del 18 de diciembre), que desempeñan un papel fundamental en el **fortalecimiento de los mecanismos de control y contrapeso dentro de la Entidad.** Su labor contribuye a mejorar la supervisión de los procesos de toma de decisiones, asegurando que los intereses de todas las partes interesadas sean debidamente considerados y que los posibles conflictos de interés sean gestionados de manera adecuada.

En términos de composición de género, el Consejo de Administración, una vez confirmado el proceso de idoneidad citado de las consejeras nombradas el 18 de diciembre de 2025, **alcanzará los niveles de paridad exigidos por la norma**, contando con 5 mujeres.

Durante el año 2025, el Consejo de Administración se ha reunido en 14 ocasiones para llevar a cabo las funciones que legalmente tiene atribuidas.

Para mejorar la eficacia en el desarrollo de las funciones del Consejo, se han constituido en su seno cuatro Comités especializados compuestos por entre 3 y 4 Consejeros.

**El Comité de Auditoría** tiene como funciones principales las de supervisar la eficacia del sistema de control interno del Banco y la Auditoría Interna, el cumplimiento normativo, así como evaluar con el auditor de cuentas las posibles debilidades del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin afectar su plena independencia. A tales fines, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación periódica de su seguimiento.

**El Comité de Riesgos**, en coordinación con el Comité de Auditoría, asiste al Consejo de Administración en la supervisión y el control de los sistemas de gestión de riesgos. Asimismo, asesora al Consejo sobre la propensión global al riesgo - tanto actual como futura - y sobre la estrategia de la Sociedad en esta materia. Este

ámbito incluye también los riesgos no financieros, como los riesgos ASG, operacionales, tecnológicos, reputacionales y de negocio.

**El Comité de Nombramientos** tiene como función principal la de valorar la idoneidad individual de los miembros del Consejo de Administración, de los directores generales o asimilados y de los responsables de funciones de control interno y otros puestos clave del Banco, proponiendo su nombramiento y reevaluando periódicamente dicha idoneidad. Igualmente, el Comité de Nombramientos valora la idoneidad del Consejo en su conjunto,

analizando su estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración, y haciendo recomendaciones al mismo cuando lo considere conveniente.

**El Comité de Remuneraciones** informa al Consejo de Administración sobre la implementación y correcta aplicación de la política de remuneraciones general establecida en el Banco, y evalúa periódicamente la política de retribuciones de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados.

**El Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación periódica de su seguimiento.**

## Desempeño de la Función del Consejero

Los Consejeros deberán desempeñar su cargo con la diligencia de un ordenado empresario y de un representante leal y tendrán, además, las siguientes obligaciones y deberes:

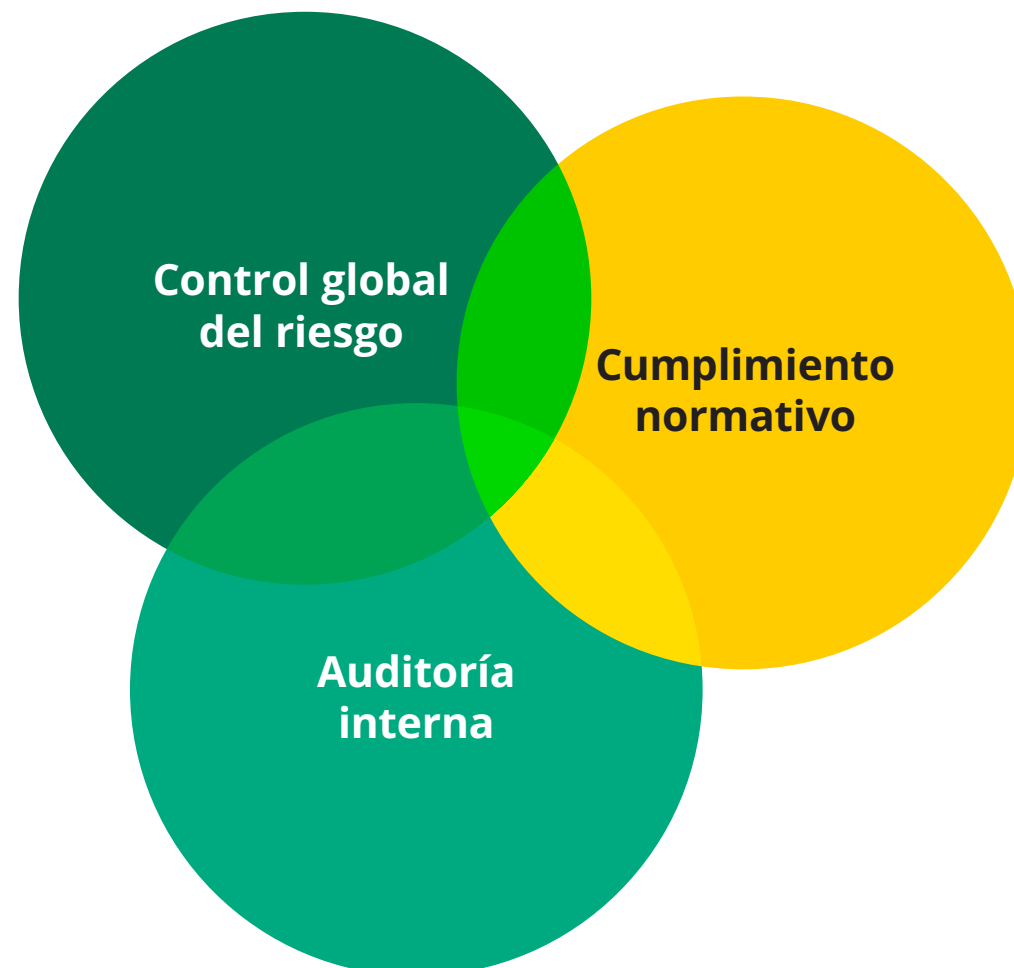


La Función de Control Global del Riesgo supervisa y valida la gestión de los riesgos financieros en la Entidad.

## Las Funciones de Control Interno

Las funciones de control interno de Banco Cooperativo actúan de forma separada e independiente, y con dependencia de los Comités Internos del Consejo de Administración del Banco como garantía de la autonomía e independencia de éstas en el ejercicio de sus competencias, **verificando que las políticas, mecanismos y procedimientos establecidos en el marco de control interno se apliquen correctamente** en sus respectivas áreas de competencia.

A tales efectos, el Consejo de Administración velará con el apoyo del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos por que los responsables de las funciones de control interno puedan actuar con independencia y presentar recomendaciones o propuestas.



### ■ La Función de Control Global del Riesgo

La Función de Control Global del Riesgo es desarrollada por la Unidad de Control Global del Riesgo que, **dependiendo directamente del Comité de Riesgos del Consejo de Administración del Banco** como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las **actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.**

La Función de Control Global del Riesgo **supervisa y valida la gestión de los riesgos financieros** en la Entidad, tales como el riesgo de crédito, de liquidez, riesgo IRRBB - riesgo de tipo de interés, riesgo CSRBB, riesgo de mercado, de concentración y riesgo de modelo; así como otros riesgos no financieros como los riesgos ASG, operacionales, tecnológicos, riesgos reputacionales y de negocio.

En el desempeño de esta función se elaboran periódicamente informes para el Consejo de Administración acerca de los riesgos asumidos y su composición, el nivel de capitalización del Banco, la mediación y el control de los riesgos, y su adecuación para garantizar una gestión ordenada y prudente de los negocios y los riesgos de la Sociedad, con **especial atención a los indicadores y métricas aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación.**

■ **La Función de Cumplimiento Normativo**

Tiene por objeto **gestionar la prevención y, en su caso, mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales** asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito.

Esta función es desarrollada por la Unidad de Cumplimiento Normativo que, en dependencia del Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría del Banco como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para **supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente**, actuando con independencia con respecto a los servicios y actividades que controla.

Para ello, la Unidad de Cumplimiento Normativo cuenta con una **Metodología de Cumplimiento y un Plan Anual de Actuación aprobado por el Comité de Auditoría del Banco**. Asimismo, la Unidad diseña y mantiene los sistemas para la identificación del grado de cumplimiento de las distintas normativas realizando una

evaluación continua del grado de cumplimiento normativo de la Sociedad, reportando sus actividades con una periodicidad trimestral al Comité de Auditoría y anual al Consejo de Administración.

A su vez, esta Función de Cumplimiento Normativo **sirve de apoyo al Consejo de Administración** en relación con las medidas que se vayan a adoptar para garantizar el cumplimiento de las leyes, normas, regulación y estándares aplicables.

La gestión directa de determinadas actividades llamadas a garantizar el cumplimiento normativo **se lleva a cabo por unidades especializadas**, en materias tales como (i) la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, a través del Órgano de Control Interno (OCI) (ii) la Protección de datos de carácter personal, a través del Delegado de Protección de Datos (DPD) o (iii) el cumplimiento penal a través de la Unidad Técnica de Cumplimiento Penal.

■ **La Función de Auditoría Interna**

Banco Cooperativo cuenta con una función de auditoría interna **independiente y eficaz**, con el rango y los recursos adecuados para el correcto desarrollo de sus competencias.

Esta función la desarrolla el Departamento de Auditoría Interna del Banco, que **depende directamente del Consejo de Administración** a través del Comité de Auditoría del Consejo. A estos efectos, anualmente se desarrolla un Plan de trabajo en coordinación con dicho Comité de Auditoría.

Sus objetivos principales son **verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos**, un sistema

de mediación para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la Sociedad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna.

El Departamento de Auditoría Interna **informa periódicamente al Comité de Auditoría** sobre el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgos del Grupo, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

Dentro de las tres líneas de defensa Banco Cooperativo, las **funciones de control interno** se posicionan de la siguiente forma:



**Normas de Conducta relativas a actividades en los mercados de valores**

Banco Cooperativo Español dispone de un **Reglamento Interno de Conducta** en el ámbito del mercado de valores, ajustado a los principios de actuación establecidos por la normativa y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Este Reglamento establece procedimientos que tienen por objeto regular las actuaciones en los mercados de valores **de los administradores, directivos y empleados** relacionados con actividades del Banco en dichos mercados.

**Código de Conducta de Directivos y profesionales**

El Código de Conducta de Directivos y profesionales tiene como principal preocupación la de transmitir confianza a los clientes, a los accionistas del Banco, (en los que, en nuestro caso, también concurre la condición de clientes); empleados y a la sociedad en general, mediante una actuación ética que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente.

Este Código de Conducta **recoge un anexo con los Principios de actuación establecidos por la Entidad** para la prevención de Riesgos Penales, dentro del marco de su política de tolerancia cero con relación a las conductas ilegales, prohibidas o contrarias a las buenas prácticas bancarias.

La asunción por parte del Banco de un **Código de Conducta para los Directivos y Profesionales** además de suponer un compromiso frente a todos los agentes relacionados con él colabora en la configuración de la conducta ética de los empleados y produce un efecto disuasorio sobre posibles desviaciones de ésta y contribuye a la transparencia del Banco. En este sentido ha de ser visto no como una imposición adicional, sino como una guía de principios y directrices que deben de inspirar en todo momento la actuación de todos los empleados del Banco.

El Grupo Banco Cooperativo dispone de un canal ético acorde a lo establecido en esta Ley, mediante una herramienta de gestión que garantiza la confidencialidad y, en su caso, el anonimato, a la hora de informar de la comisión de cualquier infracción administrativa o penal.

## Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

El Banco cuenta con un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), adaptado a la Norma UNE 19601 sobre Sistemas de Gestión de Compliance Penal, que se basa en una **Política de Cumplimiento Penal** cuyos principios están a disposición del público y demás partes interesadas en la web del Banco ([www.bancocooperativo.es/es/cumplimiento-normativo](http://www.bancocooperativo.es/es/cumplimiento-normativo)) y que también resulta de aplicación a las filiales del Banco adheridas al mismo.

Este SGCP robusto y eficaz **está certificado por AENOR** anualmente que cumple con la Norma UNE 19601.



## Sistema Interno de Información y Canales de Comunicación

En la línea de reforzar el compromiso de la Entidad con el cumplimiento de esos códigos y principios, el Banco **dispone de un Sistema Interno de Información** y se ha designado a un responsable de dicho Sistema, conforme a la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Igualmente, el Grupo Banco Cooperativo dispone de un canal ético acorde a lo establecido en esta Ley, mediante una herramienta de gestión que garantiza la confidencialidad y, en su caso, el anonimato, a la hora de informar de la comisión de cualquier infracción administrativa o penal, así como aquellas otras incluidas en el ámbito material del Canal, para que sean **investigadas y estudiadas por los órganos competentes** en cada caso.



## Servicio de Atención al Cliente

En cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente, para atender las quejas y reclamaciones que presenten nuestros clientes en relación con los intereses y derechos que tienen legalmente reconocidos, **desde julio de 2004** se cuenta con el **Departamento de Atención y Defensa del Cliente**.

En 2025, el Servicio de Atención al Cliente ha recibido 14 reclamaciones y/o quejas, habiéndose admitido 10.

Se ha producido un **considerable descenso de reclamaciones con respecto al ejercicio 2024** debido a la disminución del número de reclamaciones recibidas por gastos hipotecarios. La totalidad de las reclamaciones admitidas se han resuelto en el 2025. Todas han sido planteadas por personas físicas. Todas las reclamaciones recibidas corresponden a cuestiones bajo la supervisión de Banco de España.

El **plazo medio de resolución**, considerado en número de días naturales, de las reclamaciones y/o quejas contestadas en 2025 **ha sido de 14 días**.

Dentro de las funciones del Servicio no sólo está la de **resolver las quejas y reclamaciones** presentadas por los clientes, sino que además ha de presentar ante la Dirección del Banco los informes, recomendaciones y propuestas que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre el Banco y sus clientes.

Además, debe trasladar al departamento correspondiente del banco los errores o deficiencias detectados tras analizar dichas quejas, **así como las propuestas de mejora oportunas**.

El servicio de atención al cliente debe estar con carácter permanente **al corriente de los productos que se analizan en el Comité de Productos de la Entidad**, pudiendo participar en el mismo para exponer, en su caso, el criterio del SAC sobre los nuevos productos o prácticas comerciales de los ya existentes.

## Gobernanza de productos y servicios

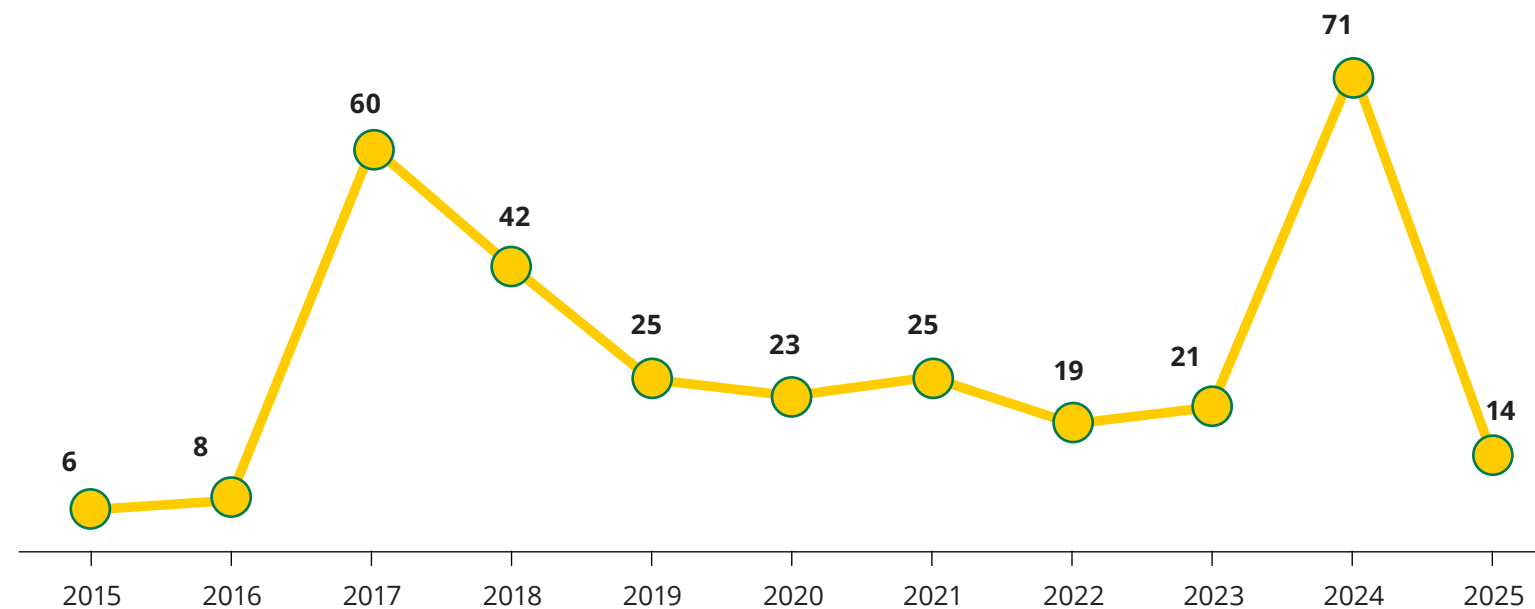
Banco Cooperativo dispone de **políticas, procedimientos y mecanismos adecuados de control interno**, en materia de Gobernanza de productos y servicios para garantizar que sus servicios y productos bancarios y de inversión se diseñan teniendo en cuenta las necesidades, características y objetivos del mercado al que van destinados y que los mismos se comercializan a través de los canales adecuados.

Para ello, Banco Cooperativo cuenta con un **Comité de Productos** que desarrolla su función de acuerdo a la Política de Gobierno de Productos y Servicios que incluye los requisitos establecidos en la Entidad y los requerimientos normativos vigentes relativos a los procesos de gobernanza de Productos y Servicios.

Este comité, en el que **participa tanto el Departamento de Gestión Global del Riesgo (primera línea), como la función de Control Global del Riesgo (segunda línea)**, es supervisado y controlado por la Función de Cumplimiento Normativo junto con la participación, en su caso, del SAC. Los resultados se reportan al Comité de Auditoría.

**Se ha producido un considerable descenso de reclamaciones con respecto al ejercicio 2024 debido a la disminución del número de reclamaciones recibidas por gastos hipotecarios.**

### Nº de reclamaciones



## Control de la contratación de proveedores

El Banco dispone de **sendos procedimientos de homologación y contratación de proveedores** que tienen como objetivo asegurar que la contratación con un proveedor se realiza tras **haber considerado todos los riesgos y requerimientos** normativos existentes.

Como ámbito relevante de análisis en el proceso de homologación y contratación de proveedores, destaca la gestión de los **riesgos de externalización de funciones** y la gestión del riesgo de las tecnologías de la información y comunicación (riesgos TIC).

La externalización de funciones o servicios permite a la Entidad **acceder a niveles de especialización óptimos** a través de la contratación de proveedores externos para realizar un proceso, un servicio o una actividad, que de otro modo sería realizado internamente. Esto permite **reducir los costes** manteniendo los niveles de calidad de los servicios.

La externalización supone la **exposición a una serie de riesgos** (reputacionales, operacionales, legales, de concentración, de cumplimiento, etc.) por lo que Banco Cooperativo ha establecido unos **mecanismos robustos de control y auditoría**, adecuándose en la contratación de los proveedores a las Directrices de la EBA sobre externalización y a la normativa española en esta materia. Asimismo, **el Banco cuenta con una Política de externalización de funciones** aprobada por el Consejo de Administración, que permite a la Entidad disponer de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, la identificación de los riesgos asociados y la gestión de los mismos.

En la Entidad **existe un Comité de Gastos y control de la Externalización** en el que participa el responsable de la Función de Control Global del Riesgo,

habiéndose habilitado mecanismos que le permiten elevar al Consejo de Administración (informando al Comité de Riesgos delegado del Consejo) aquellas cuestiones que se traten en este Comité y que considere que puedan suponer un incremento significativo en el perfil de riesgo de la Entidad.

Igualmente, el riesgo en el ámbito de la contratación de proveedores relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se gestiona en la entidad de conformidad con las exigencias del Reglamento DORA.



## Control de Riesgos Tecnológicos

Banco Cooperativo cuenta con una Política de Gestión de Riesgos TIC y de seguridad, para dar respuesta a los riesgos derivados de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Igualmente, cuenta con una **Unidad de Gestión de Riesgos Tecnológicos y seguridad**, supervisada y controlada por la Función de Control Global del Riesgo, y que vela por la correcta y adecuada gestión de este tipo de riesgos.

A estos efectos, la Entidad cuenta con **dos órganos para garantizar el cumplimiento** de la Política de gestión de Riesgos TIC y seguridad:

- **El Comité de seguimiento de Incidencias TIC:** revisa periódicamente las actividades de gestión de este tipo de riesgos.
- **El Comité de Riesgos TIC y Seguridad:** comité de supervisión que se reúne de forma semestral para revisar los informes periódicos, aprobando propuestas de mejora de gestión de riesgos y supervisando la memoria anual de evaluación de Riesgos TIC.

**El Banco dispone de sendos procedimientos de homologación y contratación de proveedores que tienen como objetivo asegurar que la contratación se realiza tras haber considerado todos los riesgos y requerimientos normativos existentes.**



## Sostenibilidad

Como parte de su Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo Banco Cooperativo está **comprometido con el Desarrollo Sostenible**.

Los factores de sostenibilidad y su potencial materialización en riesgos ASG son relevantes para los distintos grupos de interés (Administración, Autoridades competentes, Supervisores, Accionistas y otras partes interesadas), y un elemento de retención de talento y de la clientela.

Integrar la sostenibilidad en el Sistema de gobierno, en la Estrategia, en el Modelo de negocio e, incluso, en las operaciones **permite alinear la misión y visión corporativa del Banco**, generando sinergias que aporten valor a largo plazo a las Cajas.

El Plan Estratégico **Coordenadas 2023-2026** incorpora una sección específica -Sostenibilidad-, cuyas líneas maestras se vinculan a Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas. A su vez, se han incorporado compromisos a desarrollar durante la vigencia del mismo, que se conectan con el Propósito del Grupo Banco Cooperativo Español.

El Grupo Banco Cooperativo cuenta con una estrategia de sostenibilidad diseñada en torno a cuatro ejes, consistentes en:

- La transición hacia las **finanzas sostenibles**.
- **El diálogo y la relación con el entorno** relacionándose con los distintos grupos de interés para conseguir el desarrollo sostenible de todos ellos.
- Los **clientes, la inclusión, las personas y el desarrollo del talento**.
- Ser una **entidad sólida, transparente y ética**.

Asimismo, tiene constituido un **Comité de Sostenibilidad** a nivel de equipo directivo, que se reúne al menos trimestralmente, cuya principal misión es impulsar y tomar decisiones para la implantación de los requerimientos normativos y mejores prácticas del sector en materia de sostenibilidad, así como hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de la citada estrategia de sostenibilidad.

**Integrar la sostenibilidad en el Sistema de gobierno, en la Estrategia, en el Modelo de negocio e, incluso, en las operaciones permite alinear la misión y visión corporativa del Banco, generando sinergias que aporten valor a largo plazo a las Cajas.**

