

06

Gobierno
Corporativo



06/Gobierno Corporativo

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 gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, dotándoles 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 cuenta con un Reglamento 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 el Consejo de Administración persigue servir como **guía de actuación honorable, ética y profesional** de 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.

Durante el año 2023 el Consejo de Administración, integrado por 15 miembros, se ha reunido en **11 ocasiones** para llevar a cabo las funciones que legalmente tiene atribuidas.

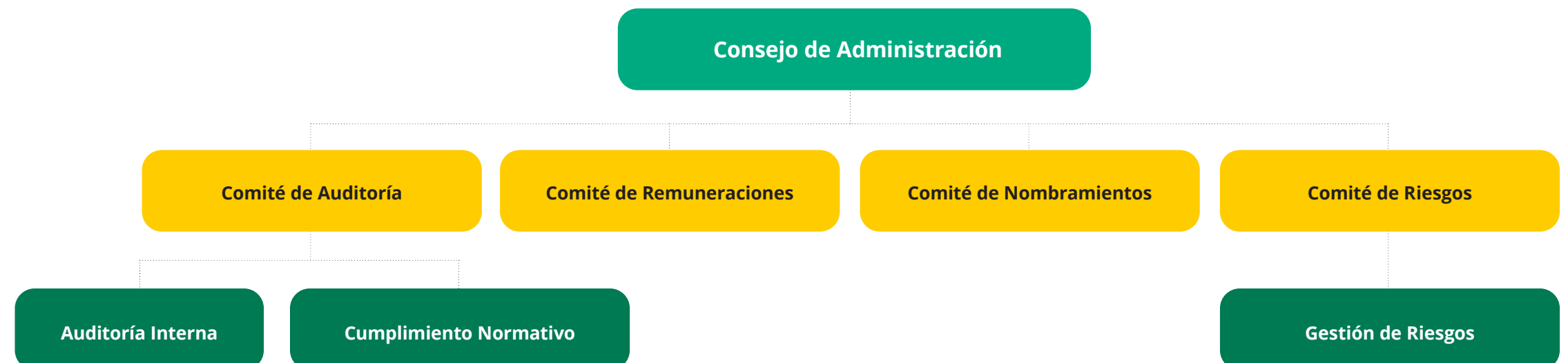
Para mejorar la eficacia en el desarrollo de las funciones del Consejo, se han constituido en su seno cuatro Comités especializados compuestos por entre 3 y 4 Consejeros.

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, la actividad del Auditor de Cuentas y, en coordinación con el Comité de Riesgos, la supervisión de la gestión y del control de los riesgos del Banco. Igualmente, asume funciones en materia de supervisión del proceso de elaboración de la información económico financiera.

El **Comité de Riesgos**, en cooperación con el Comité de Auditoría, supervisa la gestión y control de riesgos y asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y le asiste en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.

El **Comité de Nombramientos** tiene como función principal la de valorar la idoneidad 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, así como, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración, haciendo, en su caso, 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.



Desempeño de la función de 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:



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 estas 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.



1. La función de Gestión de Riesgos.

La función de Gestión de Riesgos del Banco es desarrollada por la Unidad de Gestión de Riesgos que, dependiendo funcionalmente 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.

En el desempeño de esta función se elaboran de manera periódica 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, así como el ambiente de control interno existente 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.

2. La función de Cumplimiento Normativo.

Esta función 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.

La función de Cumplimiento Normativo del Banco es desarrollada por la Unidad de Cumplimiento Normativo que, dependiendo funcionalmente 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 cuenta con un Manual de Procedimiento 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 continuada 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 la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, a través del Órgano de Control Interno (OCI) o la Protección de datos de carácter personal, a través del Delegado de Protección de Datos (DPD).

3. La función de Auditoría Interna.

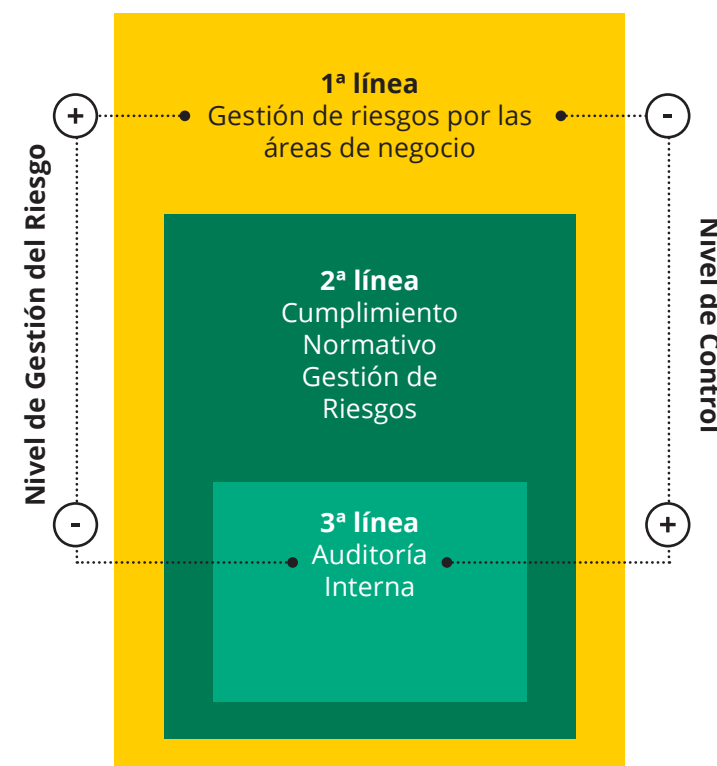
Banco Cooperativo cuenta con una función de auditoría interna independiente y eficaz, con el rango y los recursos adecuados para el correcto desarrollo de sus competencias.

Esta función la desarrolla en Banco Cooperativo el Departamento de Auditoría Interna que depende funcionalmente del Comité de Auditoría del Consejo de Administración del Banco. 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 de 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) y a la sociedad en general, mediante una actuación ética que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente.

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 la misma y contribuye a la transparencia del Banco. En este sentido ha de ser visto no como imposiciones adicionales, si no como una guía de principios y directrices que deben de inspirar en todo momento la actuación de todos los empleados del Banco.

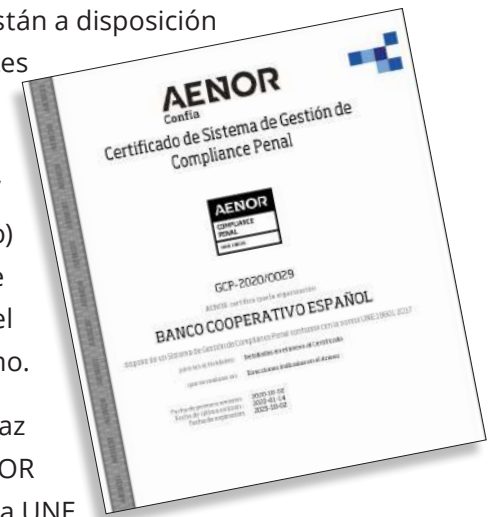
Para los Directivos del Banco se ha querido establecer un nivel de compromiso mayor que al resto de los

empleados, en correspondencia con su mayor grado de responsabilidad y de involucración con el proyecto empresarial del Banco.

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 (<https://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 que cumple con la Norma UNE 19601.



Sistema Interno de Información

En la línea de reforzar el compromiso de la Entidad con el cumplimiento de esos códigos y principios, el Banco ha implantado en el año 2023, 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 se ha adaptado el Canal ético del Grupo Banco Cooperativo a lo dispuesto en esta Ley, garantizando 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 legalmente tienen reconocidos, desde julio de 2004 se cuenta con el Departamento de Atención y Defensa del Cliente.

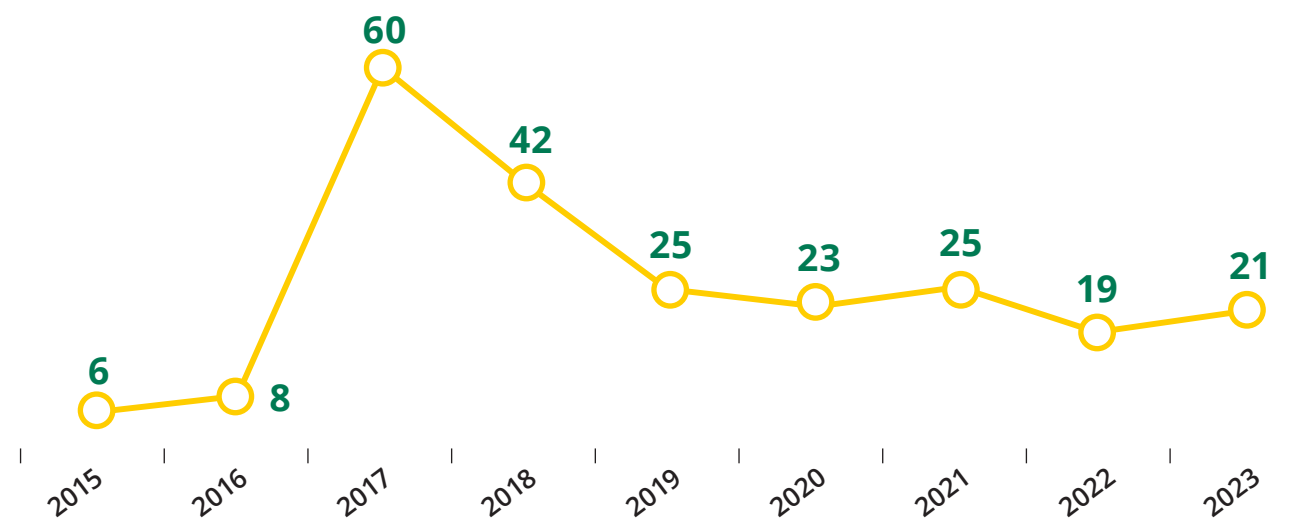
En 2023, el Servicio de Atención al Cliente ha recibido, durante el ejercicio, **21 reclamaciones y/o quejas**, habiéndose admitido 18. La totalidad de las reclamaciones admitidas se han resuelto en el 2023. Solo una reclamación ha sido planteada por una persona jurídica.

Todas las reclamaciones resueltas 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 2023 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 éste y sus clientes, en definitiva, será el encargado de promover el ejercicio de la actividad financiera con total respeto a la normativa sobre transparencia de las operaciones bancarias y protección de la clientela.

Nº Reclamaciones



Gobernanza de productos

Banco Cooperativo dispone de políticas, procedimientos y mecanismos adecuados de control interno, en materia de Gobernanza de productos, para garantizar que sus servicios y productos bancarios y de inversión se diseñan teniendo en cuenta las necesidades, características y objetivos de mercado al que van destinados y que los mismos se comercializan a través de los canales adecuados, todo ello dentro de los estándares exigidos por la normativa MIFID.

Para ello cuenta con un Comité de productos cuya principal función es analizar y aprobar nuevos productos financieros y llevar a cabo el seguimiento de la estrategia comercial de la Entidad.

Externalización de funciones o servicios

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, por sí misma, 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.

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.

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 Función de Control que vela por la correcta y adecuada gestión de este tipo de riesgos.

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

- El **Comité de seguimiento de Incidencias TIC**, el cual 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 trimestral para revisar los informes periódicos, aprobando propuestas de mejora de gestión de riesgos y supervisando la memoria anual de evaluación de Riesgos TIC.

Sostenibilidad

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

- La transacción 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**.