



Gobierno Corporativo

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo de Administración del Banco tiene entre sus objetivos, promover **una gestión transparente**, independiente, eficaz y prudente de la Sociedad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores; establecer una **asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno**, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de Banco Cooperativo y por tanto de sus accionistas, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

A estos efectos, el Consejo aprobó un Sistema de Gobierno Corporativo que debe ser objeto de revisión periódica para controlar y evaluar su eficacia y adoptar las medidas necesarias para solventar, en su caso, sus deficiencias.

El Sistema, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

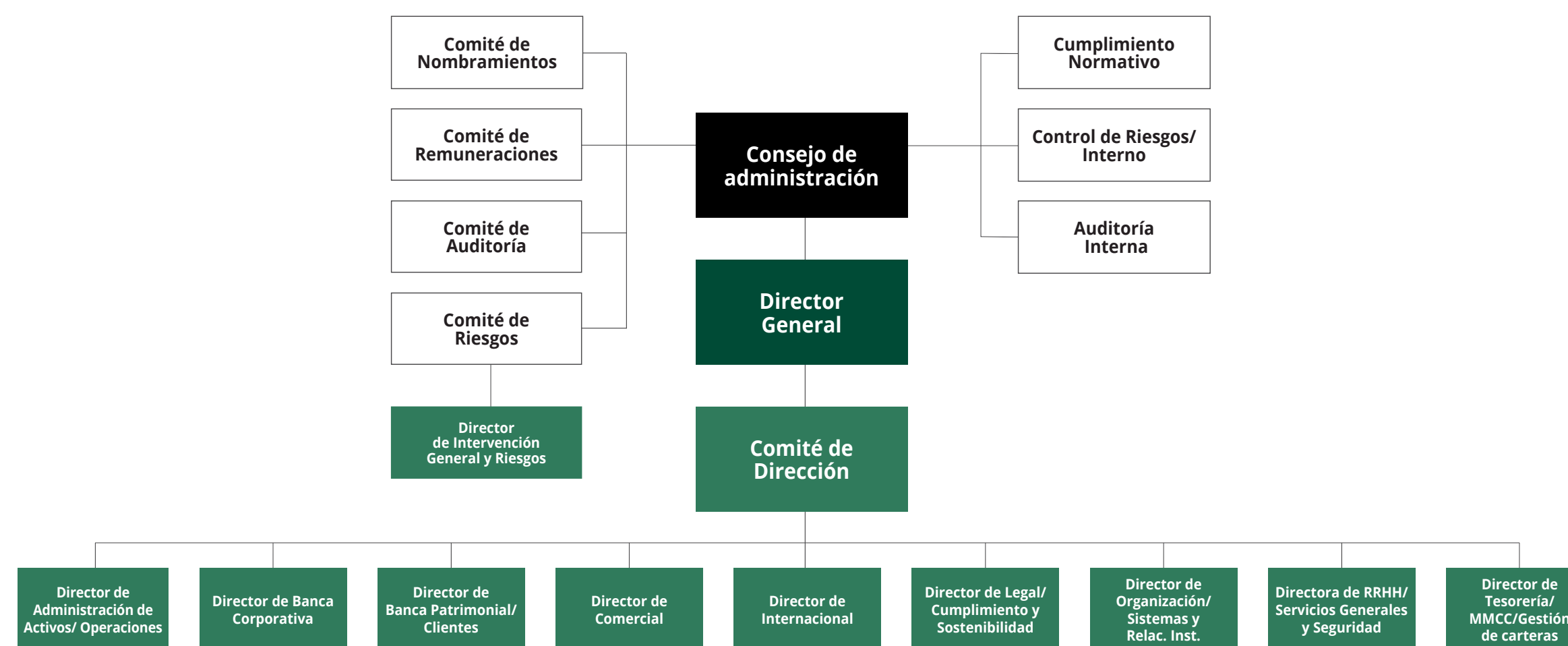
- Promoción de un **funcionamiento eficiente y organizado del Consejo de Administración en coordinación con sus distintos Comités**. El Consejo de Administración asume la función general de representación, administración, gestión y control de la Sociedad y su Grupo; y en tal sentido le corresponde revisar y guiar la estrategia

corporativa, las políticas de riesgos, los presupuestos y planes anuales, establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento en el ámbito corporativo, delegando la gestión ordinaria de la Sociedad en el equipo de dirección, dependiente del Director General.

- Adecuada **definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento del Grupo Banco Cooperativo** en interés de todas las entidades integradas en el mismo, garantizando una **eficiente coordinación estratégica sin perjuicio de respetar en todo caso los ámbitos funcionales de responsabilidad de cada una de las sociedades** del Grupo.
- Establecimiento de un **sólido sistema de supervisión y control interno**, como objetivo del Sistema a partir de un marco definido de las relaciones entre los órganos de gobierno de la Sociedad y la Dirección.

- Compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en **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**, de forma que la actuación de la Sociedad y de todas las entidades que formen parte del Grupo Banco Cooperativo cumplan, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecuen a las mejores prácticas de buen gobierno y en particular, a los estándares internacionales y directrices que en cada momento aprueben las autoridades competentes y sean aplicables a la Sociedad y su Grupo.

Estructura organizativa del Banco: organigrama





REGLAMENTO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración aprobó un Reglamento del Consejo de Administración, cuya revisión y modificación durante el año 2021, fue aprobada por el Consejo de Administración del Banco celebrado el 29 de septiembre. Este Reglamento del Consejo, sigue las directrices de la Guía EBA/GL/2017/11, sobre Gobierno Interno, de 21 de marzo de 2018, que entraron en aplicación a partir del 30 de junio de 2018.

El Reglamento 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.

Tiene como finalidad desarrollar, conforme al marco normativo y estatutario, los principios de actuación del Consejo de Administración del Banco, así como las reglas básicas de su composición, organización, funcionamiento y normas de conducta de sus miembros, incorporando al respecto las prácticas y recomendaciones de buen gobierno adecuadas a las singularidades del Banco. La voluntad del Consejo de Administración es que estas normas de comportamiento y buen gobierno se extiendan y sus sugerencias sean aplicadas en la medida en que resulten compatibles con la específica naturaleza de sus cargos, al Secretario del Consejo de Administración y a los altos directivos del Banco.

El Reglamento del Consejo de Administración regula, a través de sus distintos apartados, un conjunto de materias que se podrían agrupar de la siguiente manera:

1. La separación estricta entre administración y gestión

El Consejo de Administración asume expresamente como núcleo de su misión, la función general de

representación, administración, gestión y control de la sociedad, y en tal sentido le corresponde revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de riesgos, los presupuestos y planes anuales, establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento en el ámbito corporativo, delegando la gestión ordinaria de la Sociedad en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección.

2. Composición y designación de Consejeros

El Consejo de Administración deberá tener un número razonable de miembros para asegurar su operatividad y en su composición se ha de tener en cuenta la estructura del capital social, procurando dar entrada a las distintas sensibilidades del accionariado, procurando que los candidatos que se propongan sean personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia. Al seleccionar a los miembros del Consejo de Administración, se tratará de incorporar un amplio conjunto de cualidades y competencias para lograr una **diversidad de puntos de vista y de experiencias y para promover opiniones independientes y una toma de decisiones sólida** dentro del Consejo de Administración. El Banco procurará lograr una representación adecuada de todos los géneros en el Consejo de Administración y velará por que se respete el principio de igualdad de oportunidades al seleccionar a los miembros del Consejo de Administración.

En la actualidad, son 15 los miembros del Consejo de Administración.

3. Comités del Consejo

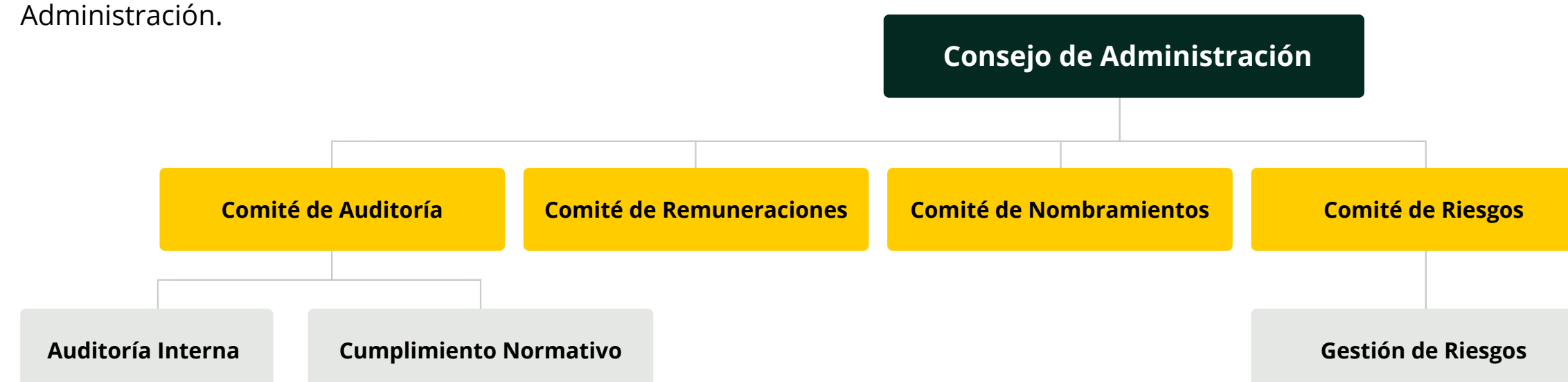
Para mejorar la eficacia en el desarrollo de las funciones del Consejo, se han constituido en su seno Comités especializados compuestos por entre 3 y 5 Consejeros, con el objetivo de diversificar el trabajo y las cuestiones a tratar por el Consejo y asegurar que, en determinadas materias relevantes, las propuestas y acuerdos del mismo hayan pasado primero por un órgano especializado que pueda filtrar e informar sus decisiones, a fin de reforzar las garantías de **objetividad y reflexión de los acuerdos del Consejo**.

Los Comités podrán requerir la presencia de Directivos del Banco en caso de que lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

Las reuniones de los Comités podrán celebrarse presencialmente o a distancia, ya sea por videoconferencia, por conferencia telefónica múltiple o cualquier otro sistema análogo, siempre que los miembros del Comité dispongan de los medios técnicos necesarios para ello y se reconozcan recíprocamente.

En la actualidad existen cuatro Comités constituidos al efecto:

- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Riesgos**
- **Comité de Nombramientos**
- **Comité de Remuneraciones**





4. Frecuencia de las reuniones del Consejo

El Consejo de Administración deberá reunirse en sesión ordinaria con una **periodicidad mínima trimestral**, si bien el Consejo podrá reunirse con la periodicidad que sea adecuada para seguir de cerca las actuaciones del equipo directivo y adoptar las decisiones oportunas en relación con las mismas. El Consejo podrá reunirse **presencialmente o a distancia**, ya sea por videoconferencia, por conferencia telefónica múltiple o cualquier otro sistema análogo, siempre que los Consejeros dispongan de los medios técnicos necesarios para ello y se reconozcan recíprocamente.

Durante el año 2021 el Consejo de Administración se ha reunido en **12 ocasiones**.

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:

1. Deber de diligencia y facultad de información y examen

El Consejero estará obligado a asistir a las reuniones de los órganos sociales y de las Comisiones del Consejo de las que forme parte, participando en las deliberaciones, discusiones y debates que se susciten.

Los Consejeros dispondrán de la información, formación y experiencia suficiente para poder abordar con buen criterio las cuestiones que se plantean en el contexto de la administración de una entidad de crédito.

2. Obligaciones de confidencialidad

El Consejero guardará secreto de las deliberaciones del Consejo y de las Comisiones de las que forma parte,

así como de toda aquella información a la que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizará exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiará con la debida diligencia. Esta obligación de confidencialidad subsistirá aún después de que se haya cesado en el cargo.

3. Deberes éticos y normas de conducta

Los Consejeros deberán guardar en su actuación un comportamiento ético acorde a las exigencias normativas aplicables a quienes desempeñen cometidos de administración en sociedades mercantiles, y en particular en entidades financieras, exigiéndosele en todo momento una actuación basada en la profesionalidad, eficacia y responsabilidad.

4. Obligación de no-competencia y de abstención e información en los casos de conflicto de interés

El Consejero deberá abstenerse de asistir e intervenir en aquellos casos en los que pueda suscitarse un conflicto de interés con la Sociedad debiendo ausentarse en las deliberaciones de los órganos sociales de los que forme parte, relativas a asuntos en los que pudiere estar interesado directa o indirectamente. Tampoco podrá realizar transacciones personales, profesionales o comerciales, con la Sociedad o empresas del Grupo, distintas de las relaciones bancarias habituales, salvo que estas estuviesen sometidas a un procedimiento de contratación que asegure su transparencia, con ofertas en concurrencia y a precios de mercado.

5. Obligación de no hacer uso de los activos sociales ni de aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio

El Consejero no podrá valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial, ni aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, una oportunidad de negocio de la que haya tenido conocimiento como consecuencia de su actividad como Consejero del Banco.

6. Incompatibilidades

Los Consejeros, en el desempeño de su cargo, estarán sometidos al régimen general de incompatibilidades, y en particular al previsto para altos cargos de la banca.

COMITÉ DE AUDITORÍA

En el seno del Consejo de Administración, en abril de 2002 se constituyó el Comité de Auditoría, con una función de apoyo y especialización en las labores de control y revisión contable de la Sociedad.

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo, el Comité de Auditoría tiene las siguientes responsabilidades básicas:

- Elevar al Consejo de Administración del Banco las propuestas de **selección, nombramiento, reelección o sustitución de los Auditores de cuentas** para su aprobación por la Junta General de Accionistas, responsabilizándose del proceso de selección.
- **La supervisión del departamento** de Auditoría Interna y de los Auditores Externos.
- **La supervisión del cumplimiento normativo** del Banco, en particular, asegurar que los Códigos Éticos y de Conducta internos cumplen las exigencias normativas y son adecuados para el Banco, con especial control y supervisión del cumplimiento y ejecución de las medidas establecidas en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal del Banco.
- Comprobar la **adecuación e integridad de los sistemas de control interno**, así como el correcto funcionamiento del Sistema de Gobierno Interno.
- **Supervisar la información económico financiera** del Banco.



El Comité de Auditoría está compuesto por 3 consejeros, siendo su Presidente un Consejero Independiente, y asistiendo a sus reuniones cuando así lo requieren los consejeros miembros del Comité, el Director General y el responsable de la Auditoría Interna del Banco, para informar y ayudar a los Sres. Consejeros miembros del Comité en sus funciones. La periodicidad de sus reuniones es en principio trimestral.

COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Riesgos, constituido de forma separada al del Comité de Auditoría, está compuesto por 4 consejeros, siendo su Presidente un Consejero Independiente, y asistiendo a sus reuniones cuando así lo requieren los consejeros miembros del Comité, el Director General y el Director de la Unidad de Riesgos del Banco. El Comité se reunirá como mínimo dos veces al año. El ámbito de trabajo del Comité comprende las siguientes cuestiones:

- **Asesorar al Consejo de Administración** sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.
- No obstante lo anterior, el Consejo de Administración será el **responsable de los riesgos** que asuma la entidad.
- **Vigilar que la política de precios** de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad. En caso contrario, el Comité de Riesgos presentará al Consejo de Administración un plan para subsanarla.
- Determinar y supervisar, junto con el Consejo de Administración, **la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre los riesgos financieros y no financieros** (incluidos los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza), que deba recibir el propio comité y el Consejo de Administración.

- **Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales.** A tales efectos, el Comité de riesgos examinará, sin perjuicio de las funciones del Comité de Remuneraciones, si la política de incentivos prevista en el sistema de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.
- Cualquier otra que por normativa legal o reglamentaria, o por decisión del Consejo de Administración, le estén específicamente asignadas.

COMITÉ DE REMUNERACIONES

El Comité de Remuneraciones fue constituido el 30 de noviembre de 2011 como un órgano interno creado dentro del seno del Consejo de Administración, con funciones ejecutivas, con facultades de decisión dentro de su ámbito de actuación.

El 26 de junio de 2013 este Comité amplió sus funciones para dar cumplimiento el Banco a los nuevos requerimientos establecidos por el Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, por el que se incorpora a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave.

El 27 de abril de 2016, el Consejo de Administración procedió a separar este Comité en dos, uno de Remuneraciones y otro de Nombramientos, separando así sus funciones.

El Comité de Remuneraciones tiene como funciones principales:

- Emitir anualmente un informe de evaluación de la política general de retribuciones de los miembros del Consejo de Administración, directores generales

o asimilados, así como de la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los miembros del Consejo de Administración que, en su caso, desempeñen funciones ejecutivas y de las condiciones básicas de los contratos de la alta dirección al objeto de verificar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados por el Comité. El referido informe será sometido al Consejo de Administración, dando cuenta en su caso del mismo a la Junta General Ordinaria de accionistas de la Sociedad.

- Supervisar la remuneración de aquellos empleados que tengan una retribución significativa y cuyas actividades profesionales incidan de una manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad, atendiendo a principios de proporcionalidad en razón de la dimensión, organización interna, naturaleza y ámbito de actividad de la entidad.
- Supervisar la remuneración de los responsables de las funciones de riesgos, auditoría, control interno y cumplimiento normativo.
- Supervisar la evaluación de la aplicación de la política de remuneración, al menos anualmente, al objeto de verificar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados por el Comité.
- Velar por la observancia de la política retributiva establecida en el Banco y por la transparencia de las retribuciones y la inclusión de la información necesaria en los informes correspondientes (Memoria Anual, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Relevancia Prudencial). Con este objetivo revisará anualmente los principios en los que está basada la misma y verificará el cumplimiento de sus objetivos y su adecuación a la normativa, estándares y principios nacionales e internacionales.
- Informar al Consejo de Administración sobre la implementación y correcta aplicación de la política.



El Comité de Remuneraciones está compuesto por 3 consejeros, siendo su Presidente un Consejero Independiente, y asistiendo a sus reuniones cuando así lo requieran los Consejeros miembros del Comité, el Director General y el Director de Recursos Humanos. El Comité se reunirá cuantas veces fueran necesarias para el cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas, y como mínimo, una vez al año. Como resultado del proceso de revisión y mejora constante, la Política de Remuneraciones de Banco Cooperativo Español y su Grupo se encuentra alineada con los estándares exigidos por la normativa vigente y a los principios y mejores prácticas en materia de remuneración recomendados por diversos órganos internacionales, convenientemente adaptados a la organización interna, el tamaño, la naturaleza, el alcance y la complejidad de las actividades del Banco, lo que ha sido constatado mediante informe correspondiente al ejercicio 2021 emitido por un experto independiente, Garrigues.

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

El 27 de abril de 2016, el Consejo de Administración procedió a separar el Comité de Remuneraciones y Nombramientos en dos, uno de Remuneraciones y otro de Nombramientos, separando así sus funciones.

El Comité de Nombramientos tiene como funciones principales:

- Realizar la continua valoración de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y de los titulares de funciones clave de acuerdo a lo dispuesto en las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave, y demás normativa vigente en cada momento.
- Designar aquellas a aquellas personas que, además de las incluidas expresamente en el “Reglamento Interno sobre evaluación de la idoneidad de los Consejeros y personal clave” de la Entidad, puedan llegar a tener la consideración de Personas Sujetas

conforme al Real Decreto 256/2013, Ley 10/2014, RD 84/2015 y Circular de Banco de España 2/2016.

- Determinar los requisitos de formación, experiencia profesional, honorabilidad, honestidad e integridad de los miembros del Consejo de Administración y de los titulares de funciones clave de conformidad con el “Reglamento Interno sobre evaluación de Idoneidad de Consejeros y Personal Clave de Banco Cooperativo Español S.A.”
- Proponer al Consejo de Administración la modificación del presente Reglamento así como la modificación del “Reglamento Interno sobre evaluación de idoneidad de Consejeros y Personal clave de Banco Cooperativo Español S.A.” de la Entidad.
- Considerar los objetivos de la política de diversidad.
- Aquellas otras que le hubiesen sido asignadas en este Reglamento o le fueran atribuidas por decisión del Consejo de Administración.

El Comité de Nombramientos está compuesto por 3 consejeros, siendo su Presidente un Consejero Independiente, pudiendo asistir a sus reuniones, a requerimiento del Comité, el Director General, la Directora de Recursos Humanos del Banco, y cuando se trate de cuestiones referentes a los miembros del Consejo de Administración, el Secretario del Consejo de Administración. El Comité se reunirá cuantas veces fueran necesarias para el cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas, y como mínimo, una vez al año. El Reglamento del Comité de Nombramientos, está adecuado a las previsiones establecidas tanto en las directrices de la Guía EBA/GL/2017/11 sobre Gobierno Interno como las Directrices recogidas en la Guía EBA/GL/2017/12, sobre evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones claves, de 21 de marzo de 2018. En este sentido, se ha actualizado y modificado del Reglamento de Evaluación de la Idoneidad de Miembros del Consejo de Administración y del Personal Clave.

LAS FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

Las funciones de control interno de Banco Cooperativo (funciones de gestión de riesgos, de cumplimiento normativo y de auditoría interna) actúan de forma separada e independiente, y con dependencia funcional 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.

Sin perjuicio de la obligación de reporte que resida en cada área de negocio o en el resto de áreas, las funciones de control interno han de informar, en todo caso, con carácter inmediato y según los casos, al Consejo de Administración, a sus Comités, y al Director General de cualquier incumplimiento normativo, incidencia o anomalía que identifiquen y que revista una especial relevancia.

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.



Banco Cooperativo para mantener el perfil de riesgo moderado y prudente establece un conjunto de métricas clave en relación con los niveles de los distintos riesgos, la calidad y recurrencia de los resultados, la liquidez y la solvencia. Para cada una de estas métricas se definen unos niveles de tolerancia al riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir. En las métricas más relevantes se establecen adicionalmente sus objetivos a largo plazo. Estos objetivos y niveles se actualizan y se aprueban, al menos anualmente por el Consejo de Administración a propuesta del Comité de Riesgos.

En el desempeño de esta función se elaboran de manera periódica informes para el Consejo de Administración a cerca 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

Banco Cooperativo está comprometido con el cumplimiento estricto de toda normativa nacional e internacional que regula su actividad y el correcto desempeño y desarrollo de su negocio, y para ello cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz.

Esta 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.

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 (i) la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, a través del Órgano de Control Interno (OCI) o (ii) 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 Banco Cooperativo, las funciones de control interno se posicionan de la siguiente forma:





SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO PENAL

El Consejo de Administración del Banco Cooperativo Español, en su sesión celebrada el 30 de septiembre del año 2015, aprobó el establecimiento de un primer **Modelo de Prevención de Riesgos Penales**, aplicable tanto al Banco como a sus filiales, en el que se contemplaban todos los requerimientos que el artículo 31 bis del Código Penal impone a los modelos establecidos por las personas jurídicas para la prevención de los delitos y para la reducción del riesgo de su comisión. El control de este Modelo se encomendó al Comité de Ética y de Conducta del Banco, responsable también del Canal Ético de la Entidad.

Desde el año 2015, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales ha sido objeto de revisión periódica y de actualización cuando así lo han aconsejado las circunstancias; así como cuando se han producido modificaciones en la normativa penal, como la llevada a cabo por la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero.

A finales del año 2019 se planteó la posibilidad de convertir este Modelo de Prevención de Riesgos Penales en un **Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal**, adaptado a la **Norma UNE 19601** sobre Sistemas de Gestión de Compliance Penal, lo cual se materializó el 22 de abril de 2020 cuando el Consejo de Administración del Banco procedió a su aprobación.

El nuevo Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), 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, al igual que el antiguo Modelo de Prevención de Riesgos Penales, también resulta de aplicación a las filiales del Banco adheridas al mismo.

En el convencimiento de contar con un SGCP robusto y eficaz, a lo largo del ejercicio 2020 se llevó a cabo las actuaciones necesarias para superar un procedimiento de

auditoría de dicho SGCP llevado a cabo por AENOR, fruto del cual se obtuvo el 2 de octubre de 2020, el Certificado que acredita que el Banco Cooperativo Español cuenta con un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la UNE 19601:2017. Durante el año 2021, el SGCP fue sometido a su primera **auditoría de seguimiento por AENOR habiendo sido superada con éxito**, por lo que se ha mantenido la certificación obtenida en el año 2020.



NORMAS DE CONDUCTA RELATIVAS A ACTIVIDADES EN LOS MERCADOS DE VALORES

Banco Cooperativo Español está adherido al Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, que la Asociación Española de Banca (AEB) elaboró y acordó con la Comisión Nacional del Mercado de Valores en marzo de 2018, en relación con la actuación de las entidades bancarias en el ámbito 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 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 supone un compromiso frente a todos los agentes relacionados con él: clientes, accionistas, empleados y sociedad en general. 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.

Este Código de Conducta, ha sido debidamente difundido entre los directivos y empleados del Banco para su conocimiento y cumplimiento, y no ha de ser visto 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**. No obstante lo anterior, por su importancia y trascendencia, en caso de inobservancia, se recoge expresamente que, atendiendo a las circunstancias del caso, el empleado podrá ser objeto de medidas correctivas.

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, por lo que a tal fin, recogemos en un capítulo específico, disposiciones adicionales a las que, en su calidad de empleados, ya están sometidos.



En 2015 incorporamos a este Código de Conducta un anexo específico de “Principios de Actuación para la prevención de riesgos penales”, enmarcado dentro del Manual de Prevención de Riesgos Penales de la Entidad, con el objeto de implementar e instaurar una cultura de actuación de la Entidad y sus empleados tendentes a evitar la comisión de ilícitos penales, dentro de esta sensibilización necesaria de la plantilla en esta materia, en el que se exponen de forma sencilla a los empleados diversas actuaciones que hay que evitar para no incurrir en riesgo de omisión de actuaciones ilícitas. En 2020 lo hemos adaptado al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y los Principios de actuación en materia penal han pasado a formar parte de la **Política de Cumplimiento Penal** del Banco y sus filiales.

En la línea de reforzar el compromiso de la Entidad con el cumplimiento de esos códigos y principios, el Banco tiene constituido un **Canal de Denuncias** de empleados, actualmente denominado, **Canal Ético**, a través del cual, de una manera confidencial y segura, pueden informar de la comisión de presuntas irregularidades, para que sean investigadas y estudiadas por los órganos competentes en cada caso, con el objetivo de evitar la comisión de acciones o conductas no apropiadas y no autorizadas; todo ello como complemento a las labores de revisión y control interno ordinarias establecidas para ello en la organización. Igualmente los empleados podrán plantear consultas y/o sugerencias a la Entidad, a través de este Canal.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL 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, en julio de 2004 el Consejo de Administración creó el Departamento de Atención y Defensa del Cliente, aprobando el Reglamento de Funcionamiento Interno

del Servicio de Atención al Cliente y nombrando a su responsable.

El responsable del Servicio de Atención al Cliente, al margen de ser una persona de reconocida honorabilidad y contar con la experiencia profesional adecuada para ejercer tales funciones, opera de forma independiente del resto de departamentos del Banco para que de esta forma haya total certeza de que sus decisiones son tomadas de manera autónoma y evitar así que se produzcan conflictos de intereses en la toma de las mismas y las decisiones que de él emanen estarán exclusivamente basadas en el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Para resolver las quejas o reclamaciones planteadas, el Servicio cuenta con un plazo de quince días hábiles en el caso de las reclamaciones planteadas por usuarios de servicios de pago, de un mes para las reclamaciones de consumidores y de dos meses para las reclamaciones de no consumidores desde su presentación o recepción en cualquier instancia de la Entidad. A efectos del cómputo del plazo de respuesta, el Servicio acusará recibo de la recepción de la queja en cuestión haciendo constar la fecha en que efectivamente la ha recibido. El plazo medio de resolución, considerado en número de días naturales, de las reclamaciones contestadas en 2021 ha sido de **12 días**.

La resolución a emitir por el Servicio será siempre motivada, y tal y como se ha expresado anteriormente, habrá de estar basada en las **normas de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros**, que son los que habrán de regir en todo caso nuestra actividad. E incluso si fuera necesario para resolver alguna queja o reclamación, el Servicio podrá solicitar la colaboración del resto de departamentos del Banco, que deberán prestar la colaboración que proceda, sin que tal colaboración pueda influir en la decisión final del Servicio, pues no hay que olvidar que precisamente se trata de un órgano independiente, autónomo y separado del resto de los

departamentos para evitar así que entren en conflicto los intereses del Banco con los de los clientes, sino que en todo caso ha de primar la normativa sobre transparencia.

No obstante, el derecho de los particulares a la protección de sus derechos e intereses no se ve limitada por las resoluciones de este Servicio, sino que si aun obteniendo una resolución motivada y fundada por parte del Servicio, el particular en cuestión no se diera por satisfecho, podrá acudir al Servicio de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones quien, tras comprobar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el servicio de atención al cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición, procederá a la apertura del correspondiente expediente en el que el Servicio hará las alegaciones oportunas antes de que el Supervisor Financiero emita su informe, declarando si de la actuación impugnada se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si nos hemos ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

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 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**.

Las anteriores normas de funcionamiento, así como las funciones del Servicio o la forma, requisitos y plazos para presentar las quejas y el modo de sustanciar las mismas, están contenidas en el Reglamento de Funcionamiento Interno de este Servicio de Atención al Cliente que, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente,



está a disposición del público a través de nuestra página web o en nuestras propias oficinas.

No obstante, al margen de que nuestros clientes cuenten con este departamento específico al que plantear sus quejas en caso de que entiendan vulnerados sus derechos o por considerar que nuestro comportamiento no se ajusta a las normas de transparencia y de buenas prácticas bancarias, es objetivo de nuestra entidad el fiel cumplimiento de la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, sin apartarse de las denominadas “buenas prácticas bancarias” y con pleno respeto a los derechos e intereses de los clientes de forma que éstos no tengan por qué verse obligados a acudir al Servicio de Atención al Cliente en busca de la tutela de sus derechos.

En 2021, el Servicio de Atención al Cliente ha recibido 25 reclamaciones y/o quejas, habiéndose admitido 23. La totalidad de las reclamaciones admitidas se han resuelto en el 2021. Solo dos de las reclamaciones recibidas han sido planteadas por personas jurídicas.

De las 23 reclamaciones tramitadas, 9 se han resuelto a favor de los clientes que las plantearon.

