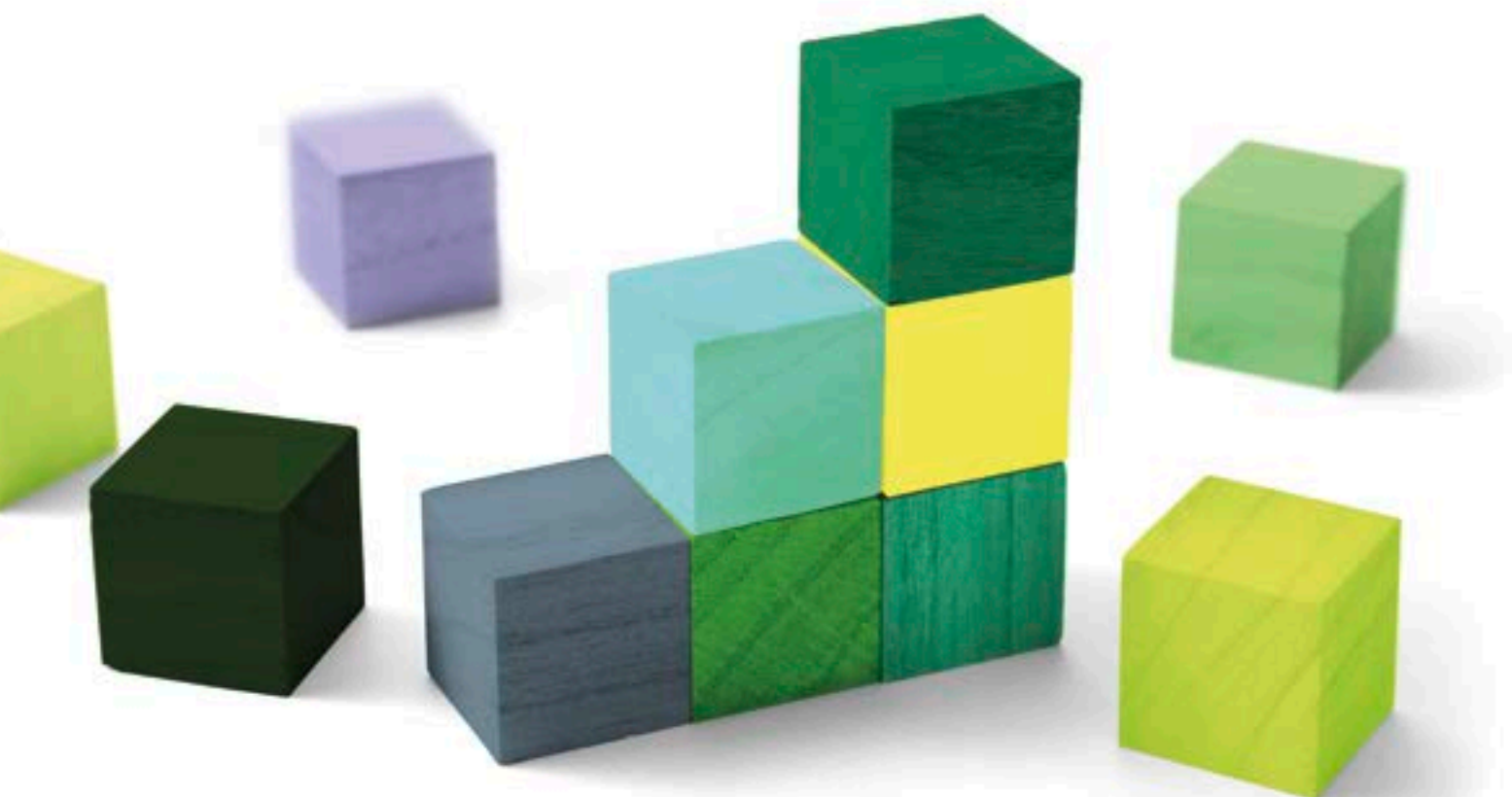


MEMORIA ANUAL 2018



**GOBIERNO CORPORATIVO  
Y DEPARTAMENTO DE  
ATENCIÓN Y DEFENSA  
DEL CLIENTE**



## SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

En su sesión de 19 de diciembre de 2018, el Consejo de Administración, en el ánimo de:

- i) promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Sociedad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores;
- ii) 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
- iii) 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.

Aprobó el documento del “Sistema de Gobierno Corporativo” del Banco.

A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de la Sociedad, este Sistema, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

- i) Promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo de Administración en coordinación con sus distintos Comités. El Consejo de Administración asume expresamente como núcleo de su misión 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, 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 el equipo de dirección.
- ii) 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.
- iii) 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.

- iv) Compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.
- v) 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.
- vi) 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.

## REGLAMENTO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración del Banco aprobó en marzo de 2003 un Código de Buen Gobierno, incorporándose al mismo las recomendaciones del “Comité de Olivencia” y la “Comisión Aldama”. En marzo de 2007, se modificó este Código para adaptarlo al “Código Unificado de Buen Gobierno” aprobado en el seno de la CNMV.

En su sesión del 28 de noviembre de 2018, el Consejo de Administración aprobó un Reglamento del Consejo de Administración, en sustitución del Código de Buen Gobierno vigente hasta esa fecha. 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.

Este Reglamento del Consejo de Administración persigue servir como guía de actuación honorable y profesional de los Consejeros del Banco, teniendo como finalidad complementar las normas legales y estatutarias que regulan la actividad del Consejero, estableciendo normas de conducta y principios éticos de actuación, en su función de salvaguarda de los intereses del Banco y de sus accionistas, sus clientes y sus empleados.

Con este Reglamento se pretende dar una visión a los socios y a los grupos interesados en el desarrollo de la actividad del Banco sobre las expectativas de actuación de los Consejeros de la misma en materia de:

- Principios explícitos de actuación
- Misión del Consejo de Administración
- Principios y obligaciones que inspiran la actuación del Consejero
- Deberes del Consejero
- Relaciones del Consejo de Administración con su entorno

La voluntad del Consejo de Administración es que estas normas de comportamiento y buen gobierno se extiendan y sus sugerencias sean aplicadas en todas las actividades y prácticas profesionales y en todos los niveles funcionales del Banco. En este sentido, expresamente se ha previsto que las normas de conducta establecidas en este Reglamento para los Consejeros sean aplicables, en la medida en que resulten compatibles con su específica naturaleza, a los 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:

### Principios de gobierno corporativo

#### 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. En la actualidad, son 15 los miembros del Consejo de Administración, si bien hay dos puestos nombrados por la Junta General de Accionistas pendientes de su inscripción en el Registro de Altos Cargos de Banco de España.

#### 3. Comités del Consejo

- Para el fortalecimiento y eficacia en el desarrollo de las funciones del Consejo se podrán constituir en su seno Comités especializados, a fin de diversificar el trabajo y asegurar que, en determinadas materias relevantes, y en aplicación de la normativa vigente (Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el Real Decreto 84/2015, de 13 de marzo que la desarrolla y la Circular de Banco de España 2/2016, de 2 de febrero), las propuestas y acuerdos del mismo hayan pasado primero por un órgano especializa-

do que pueda filtrar e informar sus decisiones, a fin de reforzar las garantías de objetividad y reflexión de los acuerdos del Consejo.

- En la actualidad existen cuatro Comités constituidos al efecto:
  - *Comité de Auditoría*, creado en abril de 2002.
  - *Comité de Riesgos*. Las funciones de este Comité fueron desarrolladas inicialmente por el Comité de Auditoría en aplicación de lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 10/2014 hasta el 27 de abril de 2017, cuando el Consejo de Administración constituyó formalmente el Comité de Riesgos, independiente, al tener el banco un balance superior a los 10.000 millones de euros, de conformidad con lo establecido en la norma 27 de la citada Circular de Banco de España 2/2016.
  - *Comité de Nombramientos y Comité de Remuneraciones*. Establecidos por la Ley 10/2014 (artículos 31 y 36) y RD 84/2015 (artículos 38 y 39). Creado en noviembre de 2011 inicialmente sólo de Remuneraciones. En junio de 2013 amplió sus funciones, pasándose a denominar Comité de Nombramientos y Remuneraciones. En la actualidad el Comité conjunto de Nombramientos y Remuneraciones se separó en dos Comités independientes de conformidad con lo dispuesto en la norma 26 de la Circular de Banco de España 1/2016.

Durante 2018 se ha llevado a cabo una revisión y modificación de los distintos Reglamentos que regulan cada uno de estas Comités, en adaptación de las recomendaciones establecidas en la Guía EBA/GL/2017/11, sobre Gobierno Interno.

Además, el Reglamento del Comité de Auditoría, igualmente, en marzo de 2018 se modificó para recoger los criterios y recomendaciones de la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría de Interés Público.

#### 4. Frecuencia de las reuniones del Consejo

- El Consejo de Administración deberá reunirse en sesión ordinaria 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. Durante el año 2018 el Consejo de Administración se ha reunido en 11 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 suficiente para poder formar criterio respecto de las cuestiones que correspondan a los órganos sociales del Banco, y podrán plantear al Consejo de Administración el auxilio de expertos ajenos a los servicios del Banco en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia, a su juicio, así lo requieran.

### 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 en su conducta acorde con las exigencias normativas aplicables a quienes desempeñan 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.
- El Consejero se abstendrá igualmente de tener participación directa o indirecta en negocios o empresas participadas por el Banco o empresas del Grupo, salvo que ostentase esta participación con anterioridad a su incorporación como Consejero o a la participación por el Grupo en dicha entidad, o se trate de empresas cotizadas en los mercados de valores nacionales o internacionales, o sea autorizada por el Consejo de Administración.

### 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:

- Proponer la designación del auditor, las condiciones de contratación, el alcance del mandato profesional y, en su caso, la revocación o no-renovación;
- Revisar las cuentas del Banco, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados;
- Servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquellos y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros;
- Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa;
- Comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control;
- Revisar la información financiera periódica que deba suministrar el Consejo a la opinión pública y a los órganos de supervisión;
- Examinar el cumplimiento de las reglas de gobierno del Banco y hacer las propuestas necesarias para su mejora;
- Proponer al Consejo de Administración la amonestación de aquellos consejeros que hayan infringido sus obligaciones.
- Aprobar la orientación, los planes y las propuestas de la Dirección de Auditoría Interna, asegurándose que su actividad está enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes del Banco.

- Evaluar el grado de cumplimiento de los planes de Auditoría Interna y la implantación de sus recomendaciones, supervisando la designación y sustitución de su responsable.
- Velar porque la Auditoría Interna disponga de los recursos suficientes y la cualificación profesional adecuada para el buen éxito de su función.
- Mantener la ética en la organización, investigar los casos de conductas irregulares o anómalas, conflictos de interés de los empleados, así como propiciar las investigaciones precisas ante reclamaciones de terceros contra la Entidad.

El Comité de Auditoría está compuesto por 5 consejeros, siendo su Presidente un Consejero Independiente, asistiendo también en muchas ocasiones a sus reuniones 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.

En su sesión del 21 de marzo de 2018, a propuesta del Comité de Auditoría, se aprobó por parte del Consejo de Administración una modificación del Reglamento del Comité de Auditoría para recoger los criterios y recomendaciones de la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría de Interés Público.

### COMITÉ DE RIESGOS

Este Comité de Riesgos, constituido de forma separada al del Comité de Auditoría está compuesto por 5 consejeros, siendo su Presidente un Consejero Independiente, asistiendo a sus reuniones el Director General y el Director de la Unidad de Riesgos del Banco. La periodicidad de sus reuniones es en principio trimestral.

El ámbito de trabajo del Comité comprende las siguientes cuestiones:

- 1) Asesorar al Consejo de Administración sobre la proyección 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.

- 2) 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.



- 3) Determinar, junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el propio comité y el Consejo de Administración.
- 4) 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.
- 5) Cualquier otra que por normativa legal o reglamentaria, o por decisión del Consejo de Administración, le estén específicamente asignadas.

En su sesión del 28 de noviembre de 2018, a propuesta del Comité de Riesgos, se aprobó por parte del Consejo de Administración una modificación del Reglamento del Comité de Riesgos para recoger las directrices des de la Guía EBA/GL/2017/11 sobre Gobierno Interno.

## 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. Todos sus miembros son consejeros.

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.

En sus artículos 31 y 36 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y artículo 38 y 39 del Real Decreto 84/2015, se establece, respectivamente, la obligación para la Entidad de contar con un Comité de Nombramientos y un Comité de Remuneraciones.

Conforme a lo establecido en el apartado 2 del citado artículo 36 de la Ley 10/2014, el Banco de España podrá autorizar que el Comité de Remuneraciones se constituya de manera conjunta con el Comité de Nombramientos, tal y como fue el caso de Banco Cooperativo inicialmente.

Mediante escrito de fecha 15 de diciembre de 2014, el Banco de España comunicó su autorización para que en el

Banco sea un Comité conjunto de Nombramientos y Remuneraciones.

El 27 de abril de 2016, el Consejo de Administración, en aplicación a lo dispuesto en la Norma 26 de la Circular de Banco de España 2/2016, al superar el balance del banco los 10.000 millones de euros, 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:

- 1) Aprobar el esquema general de la compensación retributiva de la entidad, tanto en lo que se refiere a sus conceptos, como al sistema de su percepción.
- 2) Aprobar la política de retribución de la alta dirección, así como las condiciones básicas de sus contratos.
- 3) 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.
- 4) Supervisar la remuneración de los responsables de las funciones de riesgos, auditoría, control interno y cumplimiento normativo.
- 5) 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.
- 6) Emitir anualmente un informe sobre la política de retribución de los Consejeros para someterlo al Consejo de Administración, dando cuenta de éste cada año a la Junta General Ordinaria de accionistas de la Sociedad, en el caso de que las remuneraciones no sean exactamente las dietas de asistencia al Consejo y hubiese diferencia de importe en función del grado de dedicación a la entidad, excluyendo la mera asistencia a los comités constituidos dentro del seno del Consejo de Administración.
- 7) 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.

- 8) Informar al Consejo de Administración sobre la implementación y correcta aplicación de la política.

El Comité de Remuneraciones están compuestos por 3 consejeros, siendo su Presidente un Consejero Independiente.

En su sesión del 28 de noviembre de 2018, a propuesta del Comité de Remuneraciones, se aprobó por parte del Consejo de Administración una modificación del Reglamento del Comité del Comité de Remuneraciones para recoger las directrices des de la Guía EBA/GL/2017/11 sobre Gobierno Interno.

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 2018 emitido por un experto independiente, Garrigues.

### COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

El 27 de abril de 2016, el Consejo de Administración, en aplicación a lo dispuesto en la Norma 26 de la Circular de Banco de España 2/2016, al superar el balance del banco los 10.000 millones de euros, 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:

- 1) Realizar la valoración de la idoneidad de las Personas Sujetas a las que se refiere 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; así como la Ley 10/2014 (artículos 24 a 27), el Real Decreto 84/2015 (artículos 29 a 35), y la Circular de Banco de España 2/2016 (Normas 30 a 35).
- 2) Proceder a una evaluación periódica anual de la idoneidad de las Personas Sujetas y, en particular, siempre que se conozca el acaecimiento de una circunstancia sobrevenida que pueda modificar su idoneidad para el cargo para el que haya sido nombrada.

- 3) Designar aquellas a aquellas personas que, además de las incluidas expresamente en el "Manual de Procedimiento de Evaluación de Idoneidad de 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.
- 4) Determinar los requisitos de formación, tanto inicial como periódica que deba recibir toda Persona Sujeta y, en particular, los miembros del Consejo de Administración.
- 5) Proponer al Consejo de Administración la modificación del presente Reglamento así como la modificación del "Manual de Procedimiento de Evaluación de Idoneidad de Consejeros y Personal Clave" de la Entidad.
- 6) 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, asistiendo a sus reuniones 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 y Director de Cumplimiento Normativo del Banco.

En su sesión del 28 de noviembre de 2018, a propuesta del Comité de Nombramientos, se aprobó por parte del Consejo de Administración una modificación del Reglamento del Comité del Comité de Nombramientos para recoger las directrices des de la Guía EBA/GL/2017/11 sobre Gobierno Interno.

Asimismo, se han incorporado 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, y 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 (aprobado por el Consejo de Administración en su sesión del mes de noviembre de 2018).

### 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 la Unidad de Gestión de Riesgos que, dependiendo funcionalmente del Comité de Riesgos 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 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

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 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, bajo la coordinación y seguimiento de la Unidad de Cumplimiento Normativo, 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. 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.

### 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 EMPLEADOS

En noviembre de 2005, el Consejo de Administración del Banco aprobó un Código de Conducta de los Directivos y Empleados del Banco.

Este 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 Empleados 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.

No se pretende con este Código de Conducta establecer o introducir nuevas cargas o deberes para el empleado, sino recoger explícitamente los principios y comportamientos éticos a los que los directivos y empleados del Banco deben ajustar toda su actividad y normas de actuación.

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, se recogen en un capítulo específico, disposiciones adicionales a las que, en su calidad de empleados, ya están sometidos.

En 2015 se incorporó 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 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, 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.

### Código de Conducta de Empleados

Entrando a resumir los principios y directrices de actuación que se establecen con carácter general para todos los empleados del Banco, éstos se estructuran en cuatro ámbitos de actuación:

#### a) En su relación con el Banco

Los principios en los que se han de basar las relaciones de todos los empleados con el Banco son los siguientes:

- Eficacia y profesionalidad, actuando con en todo momento con diligencia y lealtad, así como con respeto al cliente y al compañero.

- Comportamiento ético.
- Conocimiento y cumplimiento de la normativa vigente en cada momento.
- Confidencialidad de los planes, actividades y el know-how del Banco, no pudiendo hacer uso de información privilegiada a la que haya podido tener acceso por su condición de empleado.
- No-concurrencia de actividades de tal forma que los empleados no podrán desarrollar o realizar actividades que puedan suponer competencia con los productos o servicios comercializados por el Banco.
- Conflicto de intereses: el empleado debe cuidar el no entrar en conflicto de intereses con el Banco, para ello se tratan cuestiones como la prohibición de autoconcesión de operaciones, riesgos a familiares o negocios relacionados, endeudamiento personal,...
- Gestión eficaz de los recursos con los que cuenta el Banco, debiendo velar el empleado por la protección y correcta utilización de los bienes del Banco.
- Colaboración decidida y leal con los Superiores, adaptación permanente y rendimiento eficaz.
- Comunicación de acciones poco éticas o fraudulentas.

#### b) En su relación con el cliente

El principio inspirador que ha de regir la actuación de los empleados del Banco en su relación con los clientes, que en numerosas ocasiones revisten al mismo tiempo la condición de accionistas, ha de ser en todo momento la de prestar un servicio de calidad y satisfacción permanente para el cliente.

En este sentido se recogen directrices de actuación tendentes a conseguir este objetivo tales como:

- Exigencia de buena disposición y rapidez en el servicio.
- Deber de confidencialidad de los datos personales e información de los clientes.
- Respeto, buen trato, amabilidad; aportar consejos y soluciones eficientes a sus necesidades.
- Trato equitativo a todos los clientes en función de las políticas comerciales establecidas por la Dirección.
- Prohibición de percepción de regalos, comisiones o atenciones, salvo pequeños obsequios de valor reducido de clientes, representativos de una atención o cortesía, y que sean práctica normal dentro de las relaciones comerciales, y siempre que no sean en metálico.

#### c) En las relaciones entre compañeros

Las relaciones entre compañeros han de basarse en los principios de:

- Respeto y buena relación, trato correcto entre compañeros.
- Confidencialidad de los datos personales y de claves de acceso.
- El Banco no tolerará ni el acoso sexual ni psicológico, ni el maltrato verbal o modal.

#### d) En la relación con los subordinados

La dirección de los recursos humanos que se encuentran bajo su dependencia es una de las principales responsabilidades de los jefes y directivos de la entidad, por eso su actuación ha de ser en todo momento ejemplo de actuaciones y comportamientos, manteniendo un respeto absoluto por las personas bajo su supervisión, han de motivar al personal a su cargo, preocupándose del desarrollo personal y profesional, debiendo planificar y ordenar el trabajo de forma eficiente.

#### Código de Conducta de Directivos

En estos empleados, en los que concurre un mayor grado de responsabilidad inherente a su cargo, se les exige igualmente un mayor grado de compromiso, de tal forma que se recogen de forma específica para ellos, además del resto de principios anteriores, los siguientes:

- Conducta social y pública adecuada.
- Plena dedicación de su tiempo a las funciones que desarrolle, debiendo por tanto tener dedicación exclusiva a las operaciones del Banco.
- Lealtad y adhesión al proyecto del Banco.
- Estricto cumplimiento de las normas y procedimientos, debiendo tener, en este sentido, una actuación ejemplar ante todo el personal bajo su supervisión.
- Profesionalidad, traducida en los siguientes aspectos:
  - Actuación dirigida permanentemente a la eficacia de las operaciones de las que son responsables.

- Innovación permanente.
- Atención permanente a la formación personal, con las adecuadas mejoras y actualizaciones de conocimientos.
- Cooperación con otras áreas, en la búsqueda de un bien común más que del particular de cada área.

### 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.

En el caso de que un cliente desee formular una queja o una reclamación, deberá hacerlo de forma escrita, bien en papel o bien a través de medios informáticos, y en ella deberá consignar la siguiente información;

- Identidad.
- Motivo de la queja.
- Oficina donde se le hubiera producido el motivo de la queja.
- Que no tiene conocimiento de que la queja está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo.
- Lugar, fecha y firma.

Para resolver las quejas o reclamaciones planteadas, el Servicio cuenta con un plazo de dos meses que comenzarán a contar desde la recepción de las mismas, y a efectos del cómputo de tal plazo por los interesados, el Servicio acusará recibo de la recepción de la queja en cuestión haciendo constar la fecha en que efectivamente la ha recibido.

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 Correspondiente Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios quien, tras comprobar que desde el Servicio de Reclamación se ha resuelto correctamente la queja en cuestión, procederá a la apertura del correspondiente expediente en el que el Servicio hará las alegaciones oportunas antes de que el Comisionado 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 el ejercicio 2018 se recibieron en este Servicio 42 reclamaciones de clientes, todas ellas de personas físicas salvo una, habiendo sido admitidas 24, y resueltas 22 en el propio 2018 y 2 en 2019.