

4. GOVERNANÇA



4.1 Òrgans de govern: estructura i composició

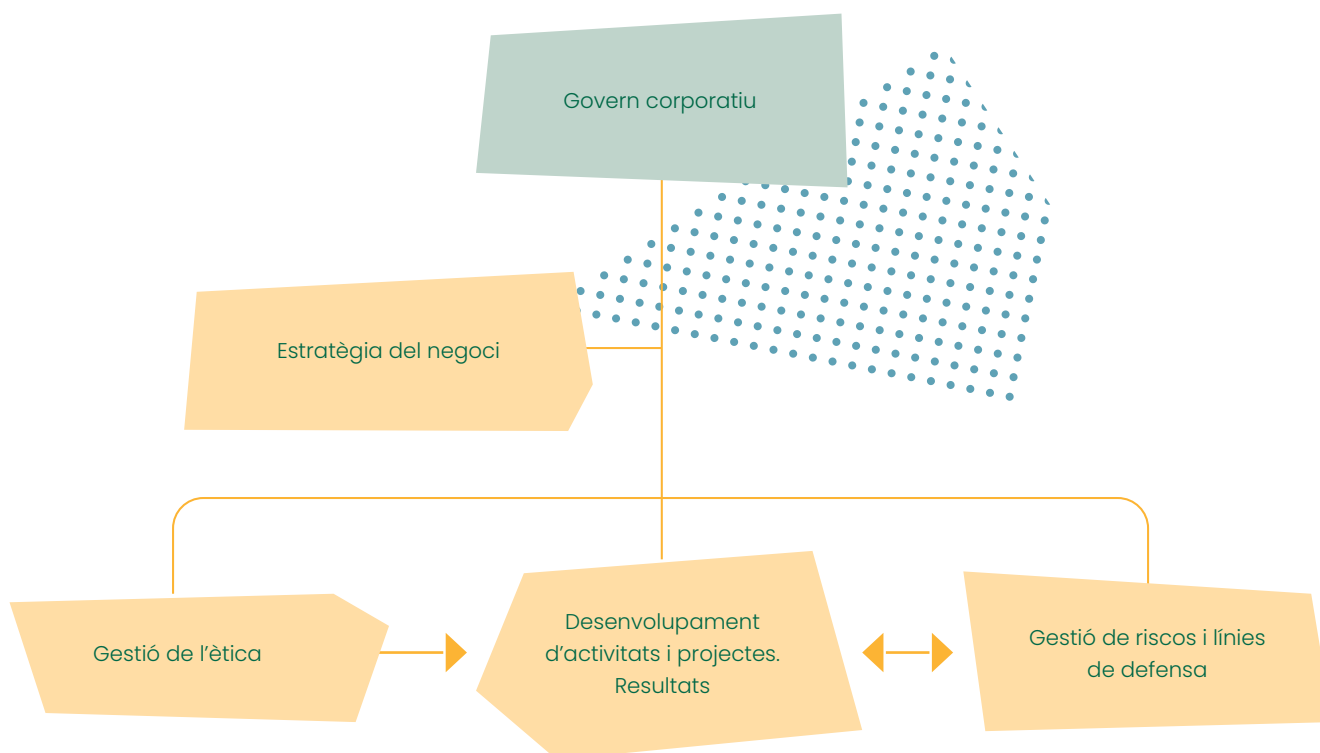
El govern corporatiu és el conjunt de normes, principis i procediments que regulen l'estructura i el funcionament dels òrgans de govern d'una empresa. En concret, en el cas de la nostra cooperativa estableix les relacions entre l'Assemblea, el Consell Rector, el Comitè de Direcció i la resta de les parts interessades, i arriba a establir les bases per les quals es regeix el procés de presa de decisions sobre la companyia per a la generació de valor.

Què articulen les normes del govern corporatiu?

- La presa de decisions que tenen a veure amb la direcció estratègica general de l'empresa i les seues polítiques corporatives.
- Els mecanismes de control sobre l'acompliment correcte de la direcció executiva i la implementació del pla estratègic aprovat.
- El compliment normatiu o l'establiment de les polítiques i els procediments adequats per a garantir que tant l'empresa, com els seus directius, empleats i tercers compleixen el marc normatiu aplicable.
- Les relacions entre els principals òrgans de governs de la companyia, així com els drets i els deures de cadascun: Assemblea, Consell Rector i Comitè de Direcció.

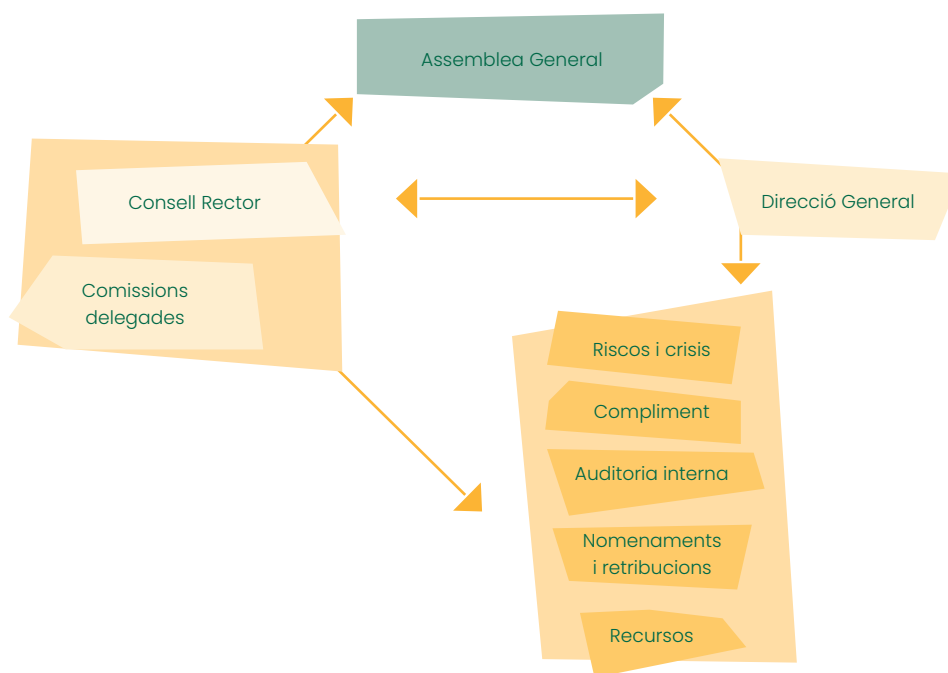
El disseny i l'estructura del govern corporatiu de Caixa Popular s'ha configurat sobre la base de les directrius sobre govern intern del Banc d'Espanya (Eurosistema), els principis de bon govern per a empreses no cotitzades de l'Institut de Consellers-Administradors, el codi de bon govern de les societats cotitzades i les millors pràctiques en gestió del govern corporatiu d'entitats financeres, considerades com a *benchmark* per a l'organització.

En l'actualitat el govern i l'estratègia de Caixa Popular s'estableix mitjançant els camps d'actuació següents: estratègia del negoci, govern corporatiu, gestió de riscos i línies de defensa i gestió de l'ètica.



Model de govern corporatiu

El model de govern dissenyat dona resposta als requeriments legals i introdueix estructures i mètodes que faciliten el govern i control de les operacions i estratègies de l'entitat. La seua concepció estructural es representa a través del següent esquema:



En l'actualitat l'administració, la gestió i el control del govern corporatiu estan sustentats en els òrgans següents:

Assemblea General

Consell Rector i comissions delegades:

- Comissió de Recursos
- Comissió de Nomenaments i Retribucions
- Comité Mixt d'Auditoria i Riscos

Comissions i comitès complementaris d'interés operatiu:

- Consell Social
- Comité d'Igualtat
- Comité de Seguretat i Higiene
- Comissió de Promoció Cooperativa
- Comité d'Ètica
- Òrgan de Control Intern
- Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals
- Unitat de Gestió Integral del Risc
- Unitat de Compliment Normatiu

Per a la gestió del govern corporatiu, l'entitat té els següents actius i elements de regulació:

Estatuts socials

Reglaments i normes internes dels òrgans de govern

- Reglament del Consell Rector
 - Reglament del Comitè Mixt d'Auditoria i Riscos i director de la Unitat de Riscos
 - Reglament del Comitè de Nomenaments i Retribucions
-

Estructura organitzativa: línies de responsabilitat, funcions i prevenció de conflictes d'interés

- Organigrama
 - Línies de responsabilitat i funcions
 - Criteris de prevenció de conflictes d'interés
-

Procediments interns amb relació als riscos

Col·lectiu identificat i política de remuneracions

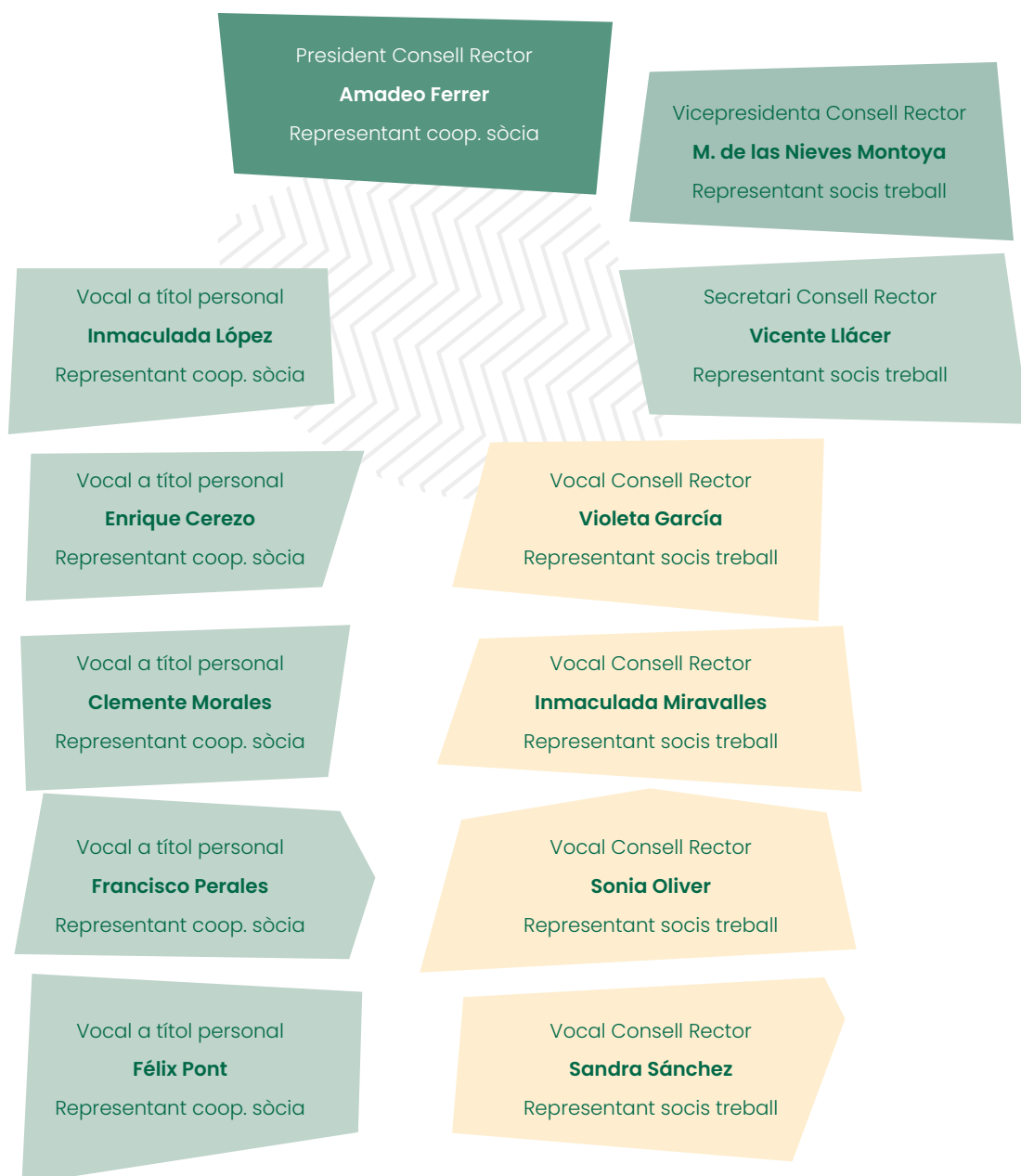
Avaluació de la idoneïtat

Polítiques de drets humans, responsabilitat social i sostenibilitat, mediambiental i proveïdors

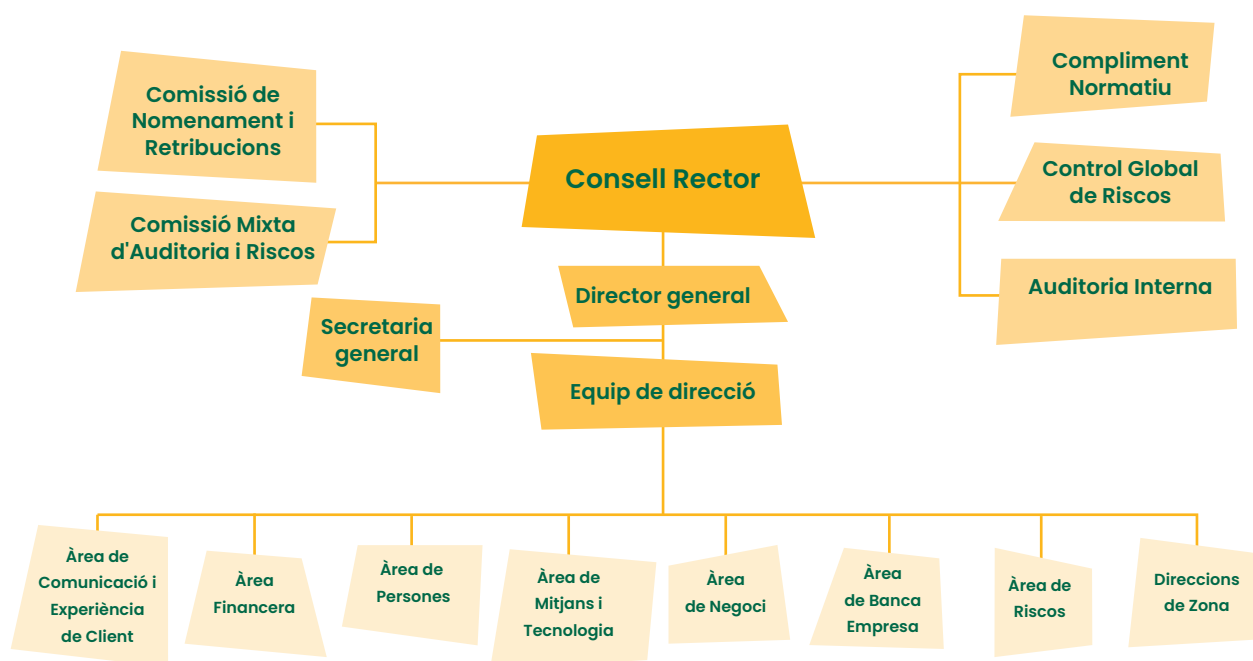
En la pàgina web de l'entitat (www.caixapopular.es), en l'apartat "Govern corporatiu i política de remuneracions", es detallen tant els documents indicats abans com la informació sobre: l'Assemblea General, els integrants del Consell Rector i de les comissions delegades, els criteris de nomenament, selecció i avaluació de competències d'aquests, les funcions i les responsabilitats dels òrgans de gestió i la resta dels punts d'orientació i posicionament enunciats més amunt.

El nostre Consell Rector

A continuació, en la imatge següent, per a donar resposta al principi de transparència, s'informa dels integrants, els càrrecs i els tipus de consellers del Consell Rector.



Podem veure en la imatge següent la nostra **estructura de govern corporatiu** que recull les relacions entre la propietat, les diferents comissions i els òrgans executius.



Com a requeriment de prescriptors de responsabilitat social i reguladors, s'informa de la composició per rangs d'edat i sexe del consell esmentat i de l'equip de direcció, tal com podem veure en la taula següent.

COMPOSICIÓ DESGLOSSADA PER EDAT I SEXE DEL CONSELL RECTOR I DE L'EQUIP DE DIRECCIÓ

Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	D	%	H	%	D	%	H	%	D	%	H	%
Consell Rector	4	33	0	-	2	17	6	50	6	50	6	50
Equip de direcció	3	23	2	15	2	15	6	47	5	39	8	61
Totals i mitjanes	7	28	2	8	4	16	12	48	11	44	14	56

La presència de la dona en els òrgans màxims de decisió està molt prop de la paritat, ja que ocupa el 44% dels llocs, i el 50% en el Consell Rector de la cooperativa.



Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

Les dades més representatives de la gestió del govern corporatiu durant l'any 2020 van ser:

GOVERN CORPORATIU

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Remuneració total a consellers (*) (€)	15.093,54	17.772,48	24.953,04	-15,07%	-28,78 %
Conselleres dones del col·lectiu de treball en el Consell Rector	5	3	3	66,67%	0 %
Consellers homes del col·lectiu de treball en el Consell Rector	1	3	3	-66,67%	0 %
Reunions del Consell Rector	11	11	11	0%	0 %
Reunions de la Comissió Mixta d'Auditoria	3	3	3	0%	0 %
Reunions del Comitè de Nomenaments i Retribucions	3	3	3	0%	0 %

* La retribució que reben és exclusivament per despeses de dietes i desplaçaments. La gestió del govern corporatiu s'ha fet d'acord amb el model establert.

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir el model de gestió del govern corporatiu a través de:

- El desenvolupament de la política i codi de bon govern de l'entitat.
- El desenvolupament i l'aprovació del codi ètic de l'entitat.
- Donar resposta als requeriments i les expectatives dels grups d'interès.

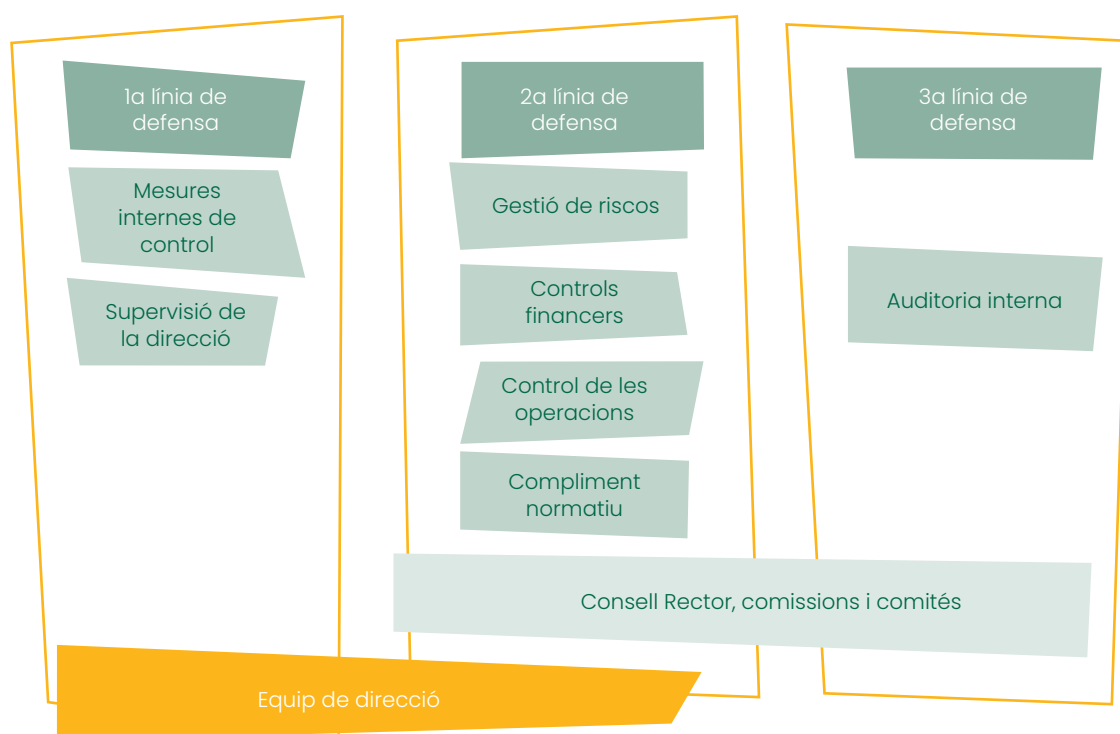
4.2 Riscos i línies de defensa del negoci

Caixa Popular dissenya i manté regularment un sistema per a la gestió del control intern, basat en una metodologia pròpia, la responsabilitat del qual és del Comitè Mixt d'Auditoria i Riscos, que reporta directament a la Presidència, màxim responsable del Consell Rector.

Model de control intern i defensa

El model s'ha dissenyat per complir les guies i les recomanacions dels reguladors i els supervisors, a escala nacional i europea, i recull les millors pràctiques d'empreses *benchmark* del sector identificades per l'alta direcció. El mètode es basa en tres nivells diferenciats de control, d'acord amb el que habitualment es coneix com a "model de tres línies de defensa". Aquest model realça l'enteniment del maneig dels

riscos i els controls mitjançant l'assignació o l'aclariament de rols i responsabilitats a través de tota l'organització. És un sistema recomanat per l'informe COSO, per l'Institut d'Auditors Interns, pel Comitè de Basilea i per les institucions de supervisió i regulació del sistema financer més prestigioses a escala internacional. El seu objectiu és identificar, previndre i corregir les situacions de risc inherents al desenvolupament de les activitats de l'entitat en els àmbits i els llocs en què desplega el seu negoci.



La **primera línia de defensa** està constituïda per les unitats de negoci i les àrees de suport, que, com a part de la seua activitat, originen l'exposició al risc de l'empresa. Aquestes unitats són les responsables de gestionar, fer el seguiment i informar regularment del risc generat. Per atendre la seua funció, la primera línia de defensa disposa dels mitjans per a identificar, mesurar, gestionar i reportar els riscos assumits.

La **segona línia de defensa** està constituïda pels equips de control i supervisió de riscos, incloent-hi la funció de compliment. Aquesta segona línia vetla pel control efectiu dels riscos i assegura que es gestionen d'acord amb el nivell d'apetit al risc definit.

La **tercera línia de defensa**, última capa de control, és la corresponent a l'auditoria interna i té l'objectiu d'avaluar periòdicament la implantació i l'acompliment de les polítiques, les metodologies, els procediments i el desenvolupament esperat dels processos de tota l'organització.

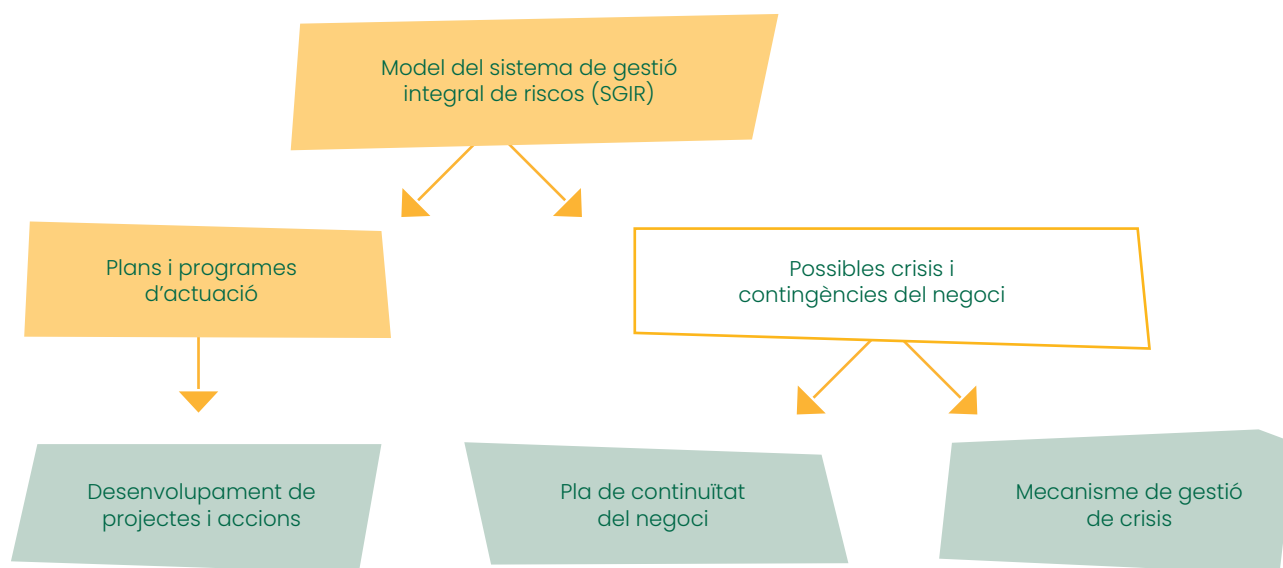
Les tres línies de defensa tenen un nivell de responsabilitat i independència suficient per no comprometre l'efectivitat de l'esquema general, encara que actuen coordinadament amb la finalitat de maximitzar-ne l'eficiència i potenciar-ne l'efectivitat.

Gestió integral de riscos

Caixa Popular té implantat, i en millora contínua, un sistema avançat de gestió integral de riscos, responsabilitat de la **Unitat de Gestió de Riscos**, que col·labora en l'acompliment de les estratègies i els objectius establits, assegurant que els riscos que pogueren afectar aquests objectius siguin identificats, analitzats, avaluats, gestionats i controlats de manera sistemàtica, amb criteris uniformes i dins del nivell de risc acceptable aprovat pel Consell Rector.

Model de gestió de riscos, continuïtat i crisi

El sistema de gestió integral de riscos (SGIR) se sustenta en el següent mapa de processos i activitats:



El model de gestió i control de riscos es recolza en un conjunt de principis comuns, una cultura de riscos integrada en tota l'entitat, una estructura de govern sòlida i processos i eines de gestió de riscos avançats.

La qualitat en la gestió del risc constitueix per a l'entitat un eix prioritari d'actuació.

La *política de riscos* de Caixa Popular està orientada a mantindre un perfil mitjà-baix i predictable per al conjunt dels seus riscos.

Els seus principis fonamentals són:

- *Participació i supervisió activa dels òrgans de govern de l'entitat.*
- Cultura de riscos integrada en tota l'organització.
- Independència de la funció de riscos.
- *Selecció de metodologies de mesurament dels riscos.*
- *Avaluació, anàlisi i seguiment dels riscos assumits.*

El *govern dels riscos* és responsabilitat d'una estructura robusta de dispositius d'enllaç i es basa en la distribució de rols entre les tres línies de defensa.



1. El Consell Rector

Màxim òrgan de decisió, li correspon, entre altres funcions, la definició de l'estratègia, l'establiment i el seguiment del nivell de tolerància al risc i la sanció de la política de riscos, i aprova, a proposta de l'alta direcció o del comitè designat sobre aquest tema, les atribucions dels diferents òrgans de decisió.

Amb caràcter addicional al Consell Rector, en el marc de la gestió de riscos, l'entitat disposa d'un sistema de

delegació de facultats en diferents òrgans que, sota el mandat del Consell Rector, instrumenten la capacitat executiva de la direcció de riscos amb l'objectiu de garantir l'alineació d'aquests amb l'estratègia de la cooperativa.

Així mateix, analitzen i, si escau, aproven les operacions de risc dins dels nivells respectius d'atribucions, i eleven a l'òrgan superior les que excedeixen el seu nivell de delegació.

Els comitès i les comissions delegades són:

- Comité Mixt d'Auditoria.
- Comissió de Riscos.
- Comité de Gestió d'Actius i Passius (COAP).
- Altres dispositius d'enllaç rellevants.

De manera complementària, altres comissions i comitès complementaris d'interés operatiu són:

- Òrgan de Control Intern.
- Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals.

2. La unitat de gestió de riscos

Organització la finalitat estratègica de la qual és la gestió eficient i adequada de tots els riscos de l'organització. Les seues funcions bàsiques són:

- Identificar, mesurar i valorar, des d'una perspectiva global, els riscos rellevants a què està exposada l'entitat en l'exercici de la seua activitat.
- Dissenyar, implementar i mantindre els sistemes d'identificació, mesurament, informació i control d'aquests riscos.
- Definir els procediments i els mecanismes de control dels diferents riscos.
- Avaluar i valorar les tècniques de mitigació de riscos emprades i les susceptibles d'utilització.
- Vigilar i, si escau, proposar canvis en l'estructura de límits i alertes internes que reforcen el control dels riscos i la seua consistència amb el nivell de tolerància definit pel Consell Rector.
- Revisar el nivell de risc assumit i la seua adequació al perfil establert pel Consell Rector, així com la distribució interna del capital.

Aquesta funció està dirigida per un directiu independent, dedicat únicament a la funció de gestió de riscos, responsable d'una àrea de control i no de negoci, que no exerceix funcions operatives i té accés directe en les seues funcions al Consell Rector.

La independència sobre les àrees generadores dels riscos garanteix l'objectivitat dels criteris de valoració i l'absència de distorsions provocades en aquests per consideracions comercials.

Els processos i les eines per a la gestió efectiva dels riscos són:

- L'apetit de risc.
- L'anàlisi dels escenaris de risc.
- Els plans de viabilitat (contingències) i el sistema de gestió de crisis.

El primer estudia i defineix les mesures que l'entitat hauria de dissenyar i preparar per eixir per si sola de situacions severes. El segon, recollit en un manual de crisi, conté:

- El Comitè de Crisi amb els seus integrants i rols. Aquest comitè s'encarregarà d'identificar i seleccionar les persones encarregades de la gestió de la crisi i el portaveu.
- El pla de contingència o adreçament a aquest.
- El protocol a seguir per a la gestió completa de la crisi.
- Les eines i els mitjans a utilitzar (sistemes d'informació, plantilles preestablides, etc.).
- *Dark site* o web preparat amb antelació perquè els afectats per la crisi (socis, clients i la resta dels grups d'interès) puguin disposar d'informació sobre la crisi i reconèixer la professionalitat de la companyia i el rigor en la gestió.
- El pla de comunicació.
- Els informes marc d'informació amb la visió consolidada de tots els riscos, base per a la presa de decisions pel Consell Rector i l'equip de direcció de Caixa Popular.
- El marc de control intern secundat per les auditories internes que actuen com a tercera línia de defensa.
- El pla de comunicació, tant interna com externa, relacionada amb la gestió de riscos.

El catàleg de riscos en què se centra l'activitat de la unitat és:

● **Riscos financers**

- Risc de crèdit.

- Riscos de mercat.
- Riscos de liquiditat.
- Risc de solvència.
- Risc de tipus d'interès.
- Risc de palanquejament excessiu.

● **Riscos no financers**

- Risc operacional.
- Risc de compliment.
- Risc tecnològic.

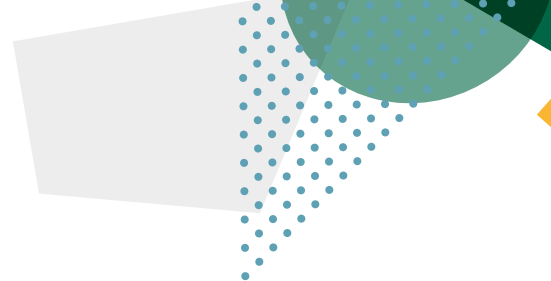
● **Riscos transversals**

- Risc de reputació.
- Risc ambiental i social.
- Risc de capital.

Tots aquests riscos són avaluats pel que fa a la probabilitat d'ocurrència i l'impacte per a la seua incorporació en el mapa de riscos. Aquest mapa és una eina de control i gestió dissenyada amb l'objectiu d'identificar i quantificar els riscos, i prioritzar les accions que permeten disminuir la probabilitat i l'impacte que els esdeveniments adversos afecten el projecte de negoci de manera important.

Adicionalment, Caixa Popular du a terme anualment un procés d'autoavaluació de capital (PAC) i un procés d'autoavaluació de la liquiditat (PAL). S'hi analitzen els aspectes quantitatius i qualitatius referits a:

- a. El mesurament dels riscos al capital a què estan exposats.
- b. L'estimació dels fons propis necessaris per a cobrir aquests riscos.
- c. El mesurament del nivell de liquiditat.
- d. Govern corporatiu intern.
- e. Identificació, gestió, control i comunicació dels riscos.
- f. Mecanismes de control intern.



Resultats de la gestió durant l'exercici 2020

Quant a les principals iniciatives desenvolupades en la gestió integral de riscos durant l'exercici 2020, van ser:

- S'ha implantat del nou mapa de riscos de compliment amb l'objectiu de tindre una visió completa dels riscos a què Caixa Popular està exposada. Aquest mapa permet la identificació de les mesures mitgadores implantades i, en cas contrari, la identificació

dels plans d'acció de la posada en marxa necessària per a implantar-les, per a esmenar així les deficiències que s'hi hagen trobat.

Hem implantat les millors pràctiques en sistemes de gestió per previndre delictes, reduir el risc i fomentar una cultura empresarial ètica i de compliment de la llei, cosa que ens permetrà obtenir en l'exercici 2021 la certificació de *compliance* AENOR, Norma UNE 1961.

En la taula següent, veiem els principals **resultats obtinguts de la gestió integral de riscos durant l'exercici 2020 comparativament amb l'any 2019, en funció de la tipologia de riscos:**

2020				2019		
TIPUS DE RISC	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLIMENTADES	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLIMENTADES
RISCOS FINANCERS	27	38	21	22	30	24
De crèdit	25	30	18	18	22	19
De liquiditat	1	5	2	2	4	3
De tipus d'interès	1	3	1	2	4	2
RISCOS NO FINANCERS	17	27	21	17	29	23
Operacionals	5	10	11	8	15	13
De compliment	10	17	10	9	14	10
RISCOS TRANSVERSALS	1	2	2	1	3	2
De reputació	1	2	2	1	3	2

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2021-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir el lideratge i la capacitat del sistema de gestió de riscos mitjançant la inclusió dels riscos provinents de la gestió de la sostenibilitat i responsabilitat: recursos humans, drets humans, socials i mediambientals.

Control intern i compliment normatiu

Les activitats de control intern i compliment han adquirit en els últims anys un protagonisme creixent en les entitats financeres europees a conseqüència de l'increment de la pressió reguladora.

Per a fer front a aquest volum de canvis normatius tan important, Caixa Popular compta amb una unitat organitzativa específica per a la seua gestió, la Unitat de Compliment Normatiu, i amb els sistemes de control intern i de riscos. Tots dos, per a assegurar el compliment de les normes i la identificació de bones pràctiques.

Aquesta unitat organitzativa, integrada en la segona línia de defensa i independent davant de la resta de les àrees, té encomanada, pel Consell Rector, la funció de promoure i supervisar, amb independència i objectivitat, que s'actua amb integritat i rigor. Particularment, en àmbits tan rellevants com la prevenció del blanqueig de capitals, la conducta ètica amb clients i en el mercat de valors, la prevenció de la corrupció i en altres que puguen representar un risc de reputació per a l'entitat.

L'objectiu d'aquesta unitat és la mitigació del risc de sancions legals o normatives, per pèrdues financeres o materials o la generació de mala reputació, per possibles incompliments amb els estàndards que se li exigeixen.

Per fer-ho, promou internament una cultura de compliment i facilita el coneixement en les persones implicades de les normes i les regulacions aplicables, a través d'accions d'assessorament, difusió, formació i conscienciació. A més, defineix i impulsa la implantació i l'adscripció total de l'organització en els marcs i les mesures de gestió del risc relacionat amb el compliment.

Les competències principals de la Unitat de Compliment Normatiu són:

- Vetlar perquè tant el risc regulador com el de reputació, derivat d'un incompliment normatiu, es gestionen de manera efectiva.

- Vetlar perquè l'entitat complisca la legislació aplicable: prevenció dels possibles incompliments.
- Vetlar pel compliment de la normativa i dels codis de conducta.
- Promoure una cultura de compliment en l'organització: identificar accions de formació al personal quant als requisits dels reguladors, polítiques i procediments interns.
- Ajudar l'entitat a anticipar i planificar els canvis en les regulacions.
- Assessorar les unitats de negoci amb l'objectiu que els nous serveis i productes estiguen dins de les normes de compliment.

El govern i l'organització en la gestió del risc d'incompliment és responsabilitat del Consell Rector. Les seues responsabilitats són:

- Aprovar la política de compliment de l'entitat i supervisar-ne la implantació correcta.
- Supervisar la gestió del risc de compliment, delegada en el Comité d'Auditoria.
- Promoure l'honestedat i la integritat com a valors clau en tota l'entitat.
- Assegurar que la dotació de mitjans i recursos a la Unitat de Compliment Normatiu és adequada per a la realització de les seues funcions.

Els diferents òrgans de Caixa Popular que participen en la gestió del risc de compliment són:

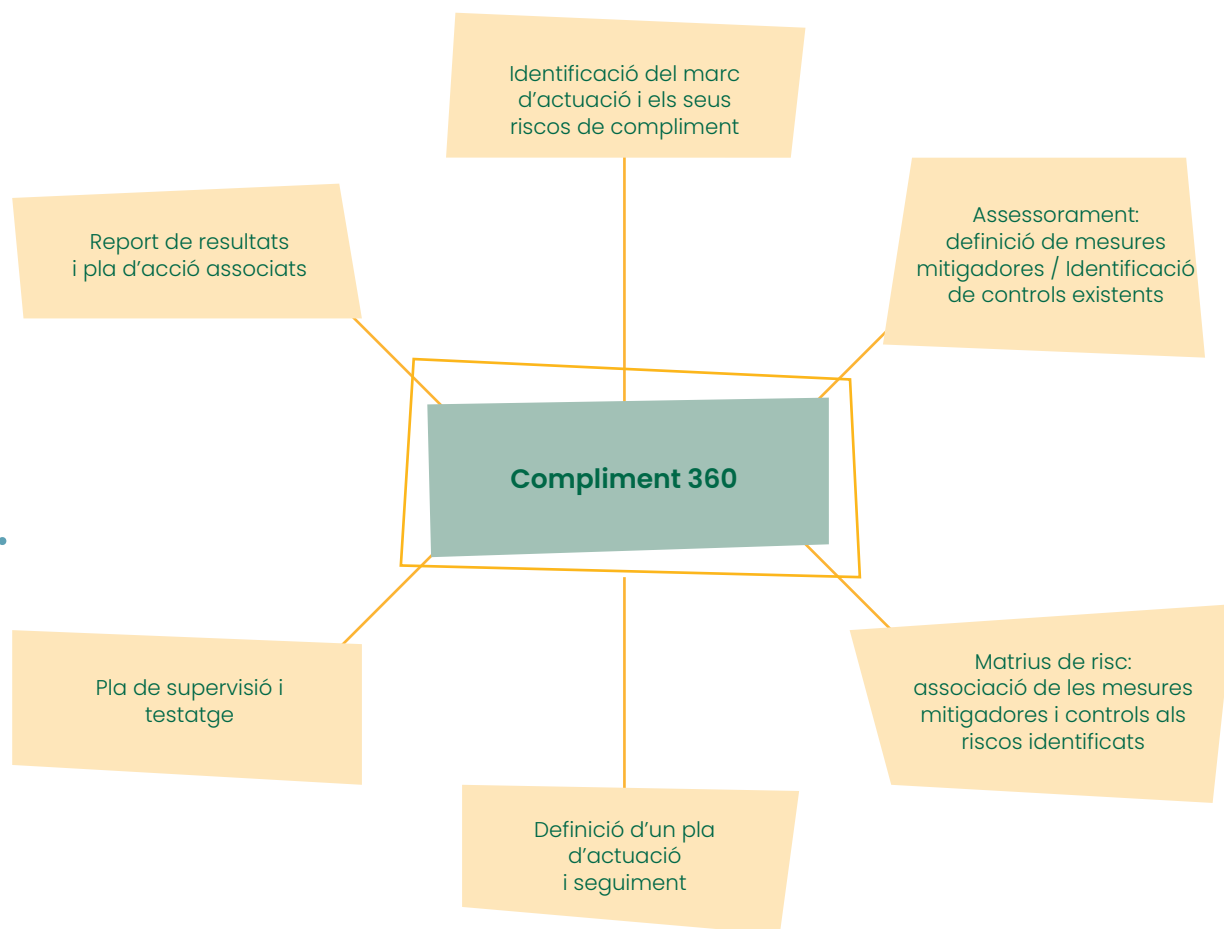
- **Comité d'Auditoria**
- **Cap de Compliment Normatiu (*compliance officer*).**
Aquest directiu té prou formació i independència i és responsable directe de la supervisió de les activitats dutes a terme per la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat.
- **Unitat de Compliment Normatiu.** Té la missió de dur a terme les actuacions i els procediments necessaris per

a supervisar el compliment de les obligacions derivades de la normativa vigent, actuant amb independència respecte dels serveis i les activitats que controla. Les responsabilitats i les metodologies de la Unitat de Compliment són assessorar, identificar el marc d'actuació, avaluar els riscos, traçar un pla de monitoratge i testatge i informar.

- **Servei de Suport a la Unitat de Compliment Normatiu.** La Unitat de Compliment Normatiu del Banc Cooperatiu Espanyol presta el servei de suport a la Unitat de Compliment Normatiu de les caixes rurals adherides a aquest, així com a qualsevol empresa

del grup Banc Cooperatiu Espanyol que, per normativa, haguera de disposar d'una unitat de compliment normatiu, i la seua finalitat és l'assessorament en diversos aspectes associats al compliment.

Quant a la metodologia que s'implementa per dur a terme la gestió del compliment normatiu, denominada "**compliment 360**", persegueix participar en el procés complet de negoci de l'entitat, des del desenvolupament del producte, la política o el procediment, fins a la verificació que es duen a terme els controls definits i que aquests funcionen com està previst. Vegem-ne a continuació la representació gràfica.



Com a suport a aquesta metodologia, la Unitat de Compliment utilitza una eina informàtica anomenada **“motor de compliment 360”**.

La determinació del perímetre d'actuació de la Unitat s'estableix en els blocs normatius següents:

- Protecció de dades de caràcter personal.
- Supervisió de la prevenció del risc penal.
- Supervisió del govern corporatiu.
- Normativa sobre transparència i protecció al consumidor.
- Normes de conducta en els mercats de valors:
 - Protecció de la clientela en productes i serveis d'inversió (MiFID).

- Reglament intern de conducta (RIC) en els mercats de valors: conflictes d'interès i abús de mercat.

- Prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.

La determinació del *marc* de control de compliment de la Unitat s'estableix identificant els marcs normatius que seran objecte de la seua revisió durant l'exercici, així com les activitats necessàries per a l'acompliment i els responsables de la seua execució.

Una vegada definit l'àmbit d'actuació, s'ha identificat el següent **marc d'actuació de la Unitat de Compliment Normatiu**:

MARC DE CONTROL DE COMPLIMENT

Gestió de client	Gestió de la informació	Gestió dels controls interns	Gestió de conductes i conflictes d'interés	Mercats: regles i controls
Adopció i classificació de clients	Barreres d'informació i confidencialitat de la informació	Governança de l'organització	RIC- Reglament intern de conducta	Activitat de mercat
Idoneïtat i conveniència	Protecció de dades i privacitat	Estructura organitzativa	Codi ètic	Informe a reguladors
Gestió d'ordres i millor execució	Independència de l'anàlisi (research)	Governança de productes	Compliment penal	Manipulació del mercat
Protecció al consumidor	<i>Record retention</i>	Formació a empleats	Remuneracions	
Incentius i costos		Gestió de reclamacions	Gestió de conflictes d'interés	
Churning				
Comunicació i màrqueting				
Informe a clients				
Segregació i ús d'actius				
Transmissió de fons		Només de supervisió		
Servei de pagaments				

El marc d'actuació que defineix les activitats de la Unitat de Compliment consta de cinc apartats o "àrees de compliment":

1. Gestió del client.
2. Gestió de la informació.
3. Gestió de controls interns.
4. Gestió de conductes i conflictes d'interès.
5. Mercats: regles i controls.

Al seu torn, cada àrea es descompon en seccions de control, relacionades amb les activitats comercials que du a terme Caixa Popular.

Com a fet rellevant es destaca l'avanç en el projecte per a l'obtenció de la certificació AENOR UNE-19601 del Sistema de Gestió del Compliment Penal. La finalització està prevista per a l'exercici 2021.

Entre els aspectes regulats, destaca el reforç i la consolidació de les normes de conducta, especialment quan es presten serveis d'inversió per oferir més protecció a l'inversor. Cal destacar que el 94% de les persones del col·lectiu de treball que presten serveis d'inversió estan certificades.

Vegem a continuació els **resultats de la gestió de compliment normatiu** de Caixa Popular en els 2 últims anys.

TIPUS DE NORMATIVA	2020			2019		
	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLEMEN- TADES	ACCIONS DUTES A TERME	RECOMANACIONS PLAN- TEJADES	MILLORES IMPLEMEN- TADES
Prevenió del blanqueig de capitals	8	15	13	6	20	15
Protecció de dades	5	10	8	4	22	12
MiFID i abusos de mercat	7	10	8	6	10	8
Govern corporatiu	2	3	3	2	5	5
Responsabilitat penal	10	15	14	6	8	6
Transparència i protecció dels clients	3	5	4	6	8	7



Compliment normatiu amb relació a la gestió dels clients

Pel que fa a la regulació general i específica per al sector i en coherència amb les línies de defensa, Caixa Popular estableix plans de formació (per a totes les persones relacionades amb la gestió de clients) i anàlisis de compliment sistemàtiques per a les matèries següents:

- Privacitat i protecció de dades.
- Prevenció de riscos penals.
- Certificació MiFID I.
- Certificació MiFID II.
- Certificació d'assegurances.
- Certificació de contractes immobiliaris.

Auditoria interna

La tercera línia de defensa, l'auditoria interna, supervisa i avalua l'eficàcia dels sistemes de govern corporatiu, els de gestió del risc, els de control intern i els de gestió de sistemes d'informació, a més de verificar el compliment de la normativa interna i externa.

L'àmbit d'actuació de la Unitat d'Auditoria Interna abasta la totalitat de les activitats que es desenvolupen en l'entitat, i disposa d'accés il·limitat a la informació necessària per a l'exercici de les seues funcions.

La política d'auditoria interna, aprovada pel Consell Rector, té com a objecte determinar i definir la missió, les facultats i les obligacions de la Unitat d'Auditoria Interna, i estableix les regles generals per al seu funcionament.

La Unitat d'Auditoria Interna estableix la seua gestió a través de set processos: elaboració del pla d'auditoria; execució de les auditories de centres de negoci; execució de les auditories de processos, centres i sistemes; seguiment de les recomanacions; desenvolupament i manteniment d'aplicacions de suport a la funció d'auditoria; informes i comunicació d'auditoria interna; i col·laboració i coordinació d'auditories externes.

Auditoria Interna informa periòdicament el Comitè d'Auditoria i l'alta direcció de l'entitat del desenvolupament i els resultats del pla anual d'auditoria, així com de les recomanacions proposades i el seu grau d'implantació. Aquesta obligació d'informació es concreta

trimestralment en la presentació de l'informe de seguiment al Comitè d'Auditoria.

Els seus objectius principals són verificar l'existència i el manteniment d'un sistema adequat i efectiu de controls interns, un sistema de mesurament per a avaluar els diversos riscos de les activitats de l'entitat i els procediments apropiats per a supervisar el compliment de lleis, reglaments i polítiques de supervisió interna. D'aquesta manera, l'àmbit d'actuació d'Auditoria Interna és el següent:

- Examen i avaluació de l'efectivitat adequada dels sistemes de control intern.
- Revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos i dels mètodes d'avaluació del risc.
- Revisió dels sistemes d'informació financera i a la direcció.
- Revisió de la precisió i la fiabilitat dels registres comptables.
- Revisió dels mitjans per a la protecció dels actius.
- Revisió del sistema de l'entitat per a avaluar les seues necessitats de capital amb relació al seu càlcul de risc.
- Prova de la fiabilitat i lliurament a temps de la informació reguladora.
- Participació sobre nous desenvolupaments, iniciatives, productes i canvis procedimentals o de sistemes, a l'efecte d'obtenir informació que ajude a identificar els riscos associats al començament de noves operacions.
- Prova de transaccions i del funcionament dels controls establits pel que fa a la depositària d'institucions d'inversió col·lectiva.
- Proves de compliment respecte de la transparència amb els clients.
- Execució d'investigacions especials.

- Revisió dels sistemes establits per compliment normatiu amb la finalitat d'assegurar que compleixen adequadament la seua funció de garantir el compliment dels requisits legals i reguladors de la Llei de prevenció de blanqueig de capitals, de la Llei orgànica de protecció de dades, de la Llei dels mercats de valors, de la normativa sobre transparència i, en general, de la normativa dels supervisors a què està sotmesa l'entitat.

L'Auditoria Interna no és un òrgan executiu i no té autoritat sobre les àrees operatives de l'entitat, però en l'exercici de les seues funcions actua per delegació del Comitè Mixt d'Auditoria. Entre les seues atribucions cal destacar:

- Actuar amb independència de criteri i d'acció respecte de les altres unitats de l'entitat en l'acompliment del seu contingut i en l'elaboració dels seus informes.
- Accedir lliurement i en qualsevol moment a qualsevol registre, arxiu, fitxer o dada de l'entitat, sense excepció, així com a les actes de tots els òrgans consultius i de presa de decisions que hi haja en l'organització.
- Sol·licitar la col·laboració de qualsevol empleat de l'organització, amb la finalitat de dur a terme de la millor manera possible les funcions que té assignades.
- Sol·licitar als directius observacions i suggeriments per a l'elaboració del programa anual d'auditoria, sense que per això hagen s'hi hagen d'incloure.

L'organització a llarg termini d'activitats i projectes queda emmarcada en el pla estratègic, dissenyat com a eina administrativa per a l'assoliment dels objectius d'auditoria de manera triennial. En aquest pla s'assegura que en el període s'"analitzen" les àrees més crítiques i rellevants per a l'èxit de la gestió i la minimització de les febleses existents a curt i mitjà termini.

Per a mantindre la seua continuïtat i vigència, el pla és revisat i ajustat de manera prèvia a cada pla de gestió (anual)

incorporant-hi els canvis institucionals, reguladors, així com els nous riscos detectats i les aportacions del personal d'aquesta àrea.

Adicionalment, Auditoria Interna redacta amb periodicitat anual un programa d'auditoria que comprén l'examen i l'avaluació de totes les informacions disponibles. Aquest programa és establert pel director de l'àrea i sotmés al Consell Rector per a l'aprovació, i es posen a la disposició de l'auditoria interna els recursos apropiats per a dur-lo a terme.

El Comitè Mixt d'Auditoria ha d'assegurar-se que s'atenen adequadament les preocupacions expressades pel Departament d'Auditoria Interna. Això requereix la definició d'un procediment per aquest departament a fi d'assegurar l'estudi i, si escau, l'execució a temps de les recomanacions emeses. El Departament d'Auditoria Interna manté un seguiment de les seues recomanacions per comprovar si

s'han dut a terme, i s'informa el Comitè Mixt d'Auditoria de l'estat en què es troba cada recomanació.

En l'àmbit de riscos, les principals tasques dutes a terme són la revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos, amb atenció especial al compliment de la política d'atribucions en l'estudi i l'admissió d'operacions de risc i de l'estructura de límits; la revisió dels mètodes i sistemes d'avaluació de cadascun dels riscos; i la revisió del sistema de càlcul dels requeriments de capital.

Els *resultats* obtinguts en la gestió integral de riscos van ser:

- Assoliment del 70% dels objectius previstos del pla triennal 2018-2020.
- Assoliment del pla anual 2019 del 90%.



A continuació, en la taula següent, veiem les **actuacions i els resultats del programa anual de gestió d'auditories** en els anys 2019 i 2020.

Tipus d'activitat	2020			2019		
	Accions dutes a terme	Recomanacions / incidències detectades	Resoltes	Accions dutes a terme	Recomanacions / incidències detectades	Resoltes
Auditories fetes xarxa d'oficines	13	380	340	16	580	450
Auditories fetes de processos, productes i centres:	21	68	46	22	75	58
Polítiques de risc de crèdit	9	47	28	6	25	18
Política de remuneracions	1	0	0	1	1	1
Informació remesa al Banc d'Espanya	5	2	2	4	10	8
Protecció actius de clients	1	2	2	1	8	5
Prevenió blanqueig de capitals	1	3	2	1	6	4
Prevenió del frau	4	15	12	9	25	22
Alertes auditoria a distància gestionades	13.603	5.020	4.800	6.450	4.087	3.952
Activitats relacionades amb altres faenes	12	10	8	8	12	7

Reptes per al 2021

Durant l'exercici 2021, tant la segona com la tercera línia de defensa, han d'assentar i consolidar els procediments i controls implantats durant l'exercici anterior, així com avançar en l'anàlisi i mitigació de nous riscos (operatius, tecnològics, externalització,...).

Adicionalment suposarà un repte l'adaptació de les directrius sobre concessió i seguiment de préstecs de la EBA/GL/2020/06, la qual suposarà la inclusió de consideracions ambientals, socials i de governança (ASG) en les polítiques i procediments i elaboració d'estàndards de concessió i seguiment per a operacions ambientalment sostenibles, així com el compliment amb els requeriments reguladors que s'exigirà el Marc de Finances Sostenibles.



4.3 Ètica i valors corporatiu

Caixa Popular estableix com un principi bàsic que les persones que conformen el col·lectiu de treball demostrin un comportament ètic i exemplar en les relacions que mantinguin amb qualsevol grup d'interès i en les decisions que prenguen en la seua participació en el desenvolupament dels processos o en la prestació de serveis.

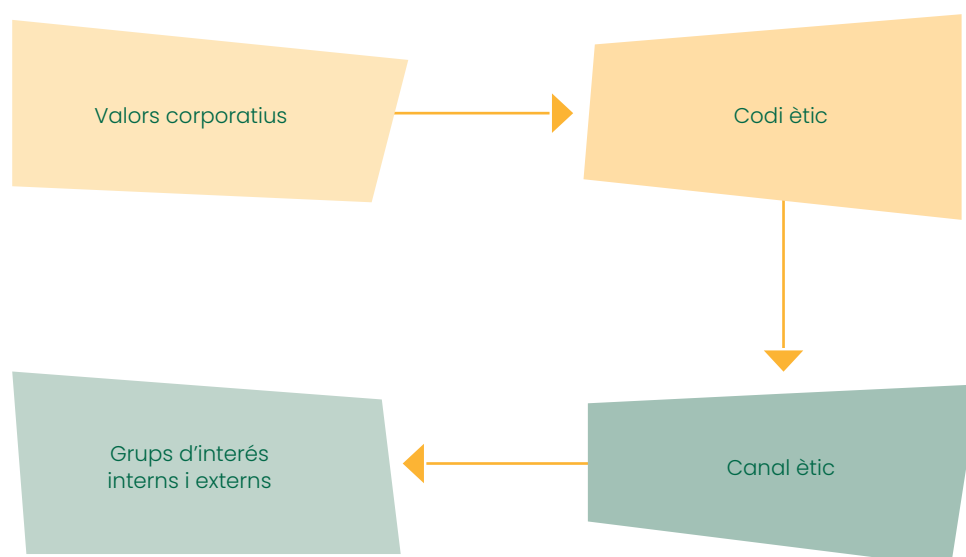
Per fer-ho, estableix 12 categories de possibles incompliments que resumeixen els aspectes principals en què podrien presentar mala praxi.

1. Corrupció o frau.
2. Blanqueig de capitals.
3. Hisenda i Seguretat Social
4. Medi ambient i seguretat col·lectiva.

5. Propietat intel·lectual i industrial.
6. Drets dels treballadors.
7. Urbanístic.
8. Mercat i consumidors.
9. Salut i seguretat en el treball.
10. Igualtat i discriminació.
11. Intimitat.
12. Altres.

Model de gestió de l'ètica

Caixa Popular estableix un sistema simple per a la gestió de l'ètica, que es resumeix en la imatge següent:



Els valors corporatius que sustenten l'ètica de l'entitat són:

- Actuem amb ètica i professionalitat.
- Som una cooperativa de treball associat.
- Creiem en la igualtat entre les persones.
- Som solidaris.
- Vivim arrelats als nostres pobles i barris.
- Donem suport a l'associacionisme.
- Estem implicats amb la societat valenciana.
- Potenciem l'educació i la formació.
- Cuidem el medi ambient.
- Estem al servei dels nostres clients.

El canal ètic no és anònim, però s'assegura la confidencialitat total de la persona que emet un possible incompliment. La denúncia sempre és anònima si la fa alguna persona que treballa en l'entitat.

Per a assegurar la confidencialitat de les dades i l'objecte de la denúncia, només té accés a aquesta informació el responsable del Servei d'Atenció al Client. A més, aquesta documentació serà inclosa en un fitxer especial, d'acord amb la normativa de protecció de dades i les mesures pertinents per a la seguretat de la informació, i només podran ser facilitades per ordre judicial.

En el cas de disposar de documentació complementària que puga ajudar a aclarir la incidència o la denúncia, el grup d'interés la pot enviar a una adreça de correu electrònic, en les mateixes condicions abans indicades.

Resultats de la gestió de l'exercici 2020

El 2020 no vam tindre cap incidència o esdeveniment significatiu pel que fa a la gestió de l'ètica a través del canal ètic. Amb relació a la competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència, la cooperativa no va rebre cap demanda, ni procés judicial.

GESTIÓ DE L'ÈTICA

VARIABLE	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 19/20
Denúncies en el "Canal ètic"	0%	0%	0	0%	0%

Posicionament estratègic per al període 2020-2022

Durant el període 2020-2022 es farà un projecte de millora i evolució del sistema de gestió de l'ètica que afectarà els aspectes següents:

- Continguts i abast del codi ètic i de conducta.
- Organització necessària per a la implantació i l'assegurament de la bona praxi.
- Difusió i comunicació del nou sistema als grups d'interés.