

SISTEMA DE GOBIERNO INTERNO DE CAJA RURAL CENTRAL



ELABORACIÓN / APROBACIÓN

Acción	Fecha	Área Implicada
Elaboración inicial	20/03/2023	Cumplimiento Normativo
Aprobación	28/03/2023	Consejo Rector
Aprobación	22/06/2026	Comité de Dirección
Aprobación	23/06/2026	Consejo Rector

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Motivo del cambio
1	20/03/2023	Elaboración inicial
2	06/05/2026	Nuevas Políticas y Procedimientos implementados en la Entidad

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	4
2 OBJETO	5
3 PRINCIPIOS GENERALES	5
4 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL	6
<i>4.1 Consejo Rector</i>	<i>7</i>
<i>4.2 Comités del Consejo.....</i>	<i>8</i>
<i>4.3 Director General y Comité de Dirección.....</i>	<i>9</i>
<i>4.4 Áreas/Departamentos Internos</i>	<i>9</i>
5 EL MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL CENTRAL.....	10
<i>5.1 Principios y órganos responsables</i>	<i>10</i>
<i>5.2 Las tres líneas de defensa</i>	<i>11</i>
<i>5.3 Las funciones de control interno</i>	<i>12</i>
5.3.1 Gestión Global del Riesgo	13
5.3.2 Cumplimiento Normativo.....	14
5.3.3 Auditoría Interna	14
<i>5.4 Control de la Contratación de Proveedores.</i>	<i>15</i>
<i>5.5 Gobernanza de Productos y Servicios.....</i>	<i>16</i>
<i>5.6 Planes de Continuidad de negocio</i>	<i>17</i>
<i>5.7 Servicio de Atención al Cliente</i>	<i>17</i>
<i>5.8 Riesgos Tecnológicos:.....</i>	<i>18</i>
<i>5.9 Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo</i>	<i>18</i>
<i>5.10 Protección de Datos de carácter Personal</i>	<i>19</i>
6 CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL CENTRAL	20
<i>6.1 Código de Conducta y otras normas de conducta de Caja Rural Central</i>	<i>20</i>
<i>6.2 Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</i>	<i>21</i>
<i>6.3 Política en materia de conflictos de intereses</i>	<i>22</i>
<i>6.4 Sistema Interno de Información y Canales de comunicación</i>	<i>23</i>
<i>6.5 Sostenibilidad.....</i>	<i>24</i>
7 APROBACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	25

1 INTRODUCCIÓN

Caja Rural Central, S.C.C. (“CRC” o “La Entidad”) es una entidad de crédito que opera en España, inscrita en el Registro de Cooperativas de Crédito del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales con el nº. 135/S.M.T., en el Registro Mercantil de la provincia de Alicante al Tom o 857 General, Libro 1 de la Sección 4ª, folio 49, hoja nº. 4, inscripción 1ª y en el Registro Especial de Cooperativas de Crédito del Banco de España con el nº. 3005. Se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y se rige por la normativa aplicable a las entidades de crédito, las sociedades cooperativas de crédito, y por su normativa interna, en particular, sus Estatutos Sociales.

Además de ello, CRC está adherida a un Mecanismo Institucional de Protección (en adelante, el MIP) de los establecidos de conformidad con el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 (en adelante, el CRR) y por el Real Decreto Ley 11/2017, de 24 de junio, constituido en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales (en adelante, la AECR), junto con las restantes Cajas Rurales miembros de la AECR, el BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A. así como GRUCAJRURAL INVERSIONES S.L.

La actividad propia de CRC está enfocada principalmente a la Red Minorista y por su consideración de Cooperativa de crédito, tiene como principal función la de servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Cooperativas de Crédito.

El negocio de CRC se estructura principalmente en las siguientes áreas/líneas de negocio: Banca Particulares, Banca Empresas, Banca Privada:

- **Banca Particulares:** Presta servicios financieros a particulares y entidades con el objetivo básico de satisfacer sus necesidades mediante una oferta completa de productos y servicios, con la posibilidad de contratar y operar desde los distintos canales habilitados para tal fin (oficinas, banca por Internet, telefónica, móviles, cajeros automáticos, etc.).
- **Banca Empresas:** Esta área presta servicios financieros a medianas y grandes empresas, directamente o participando en financiaciones sindicadas.
- **Área de Banca Privada:** Desde esta área se da servicio y se atiende a los clientes de Banca Privada de CRC y se potencia la captación de nuevos clientes para dicha área. En particular, se prestan servicios personalizados de asesoramiento en materia de inversiones y gestión individualizada de carteras.

CRC desarrolla las referidas actividades esencialmente en el mercado español, sin perjuicio de contar con mecanismos de colaboración con otras entidades para el desarrollo de los aspectos internacionales de su negocio, y cuenta con la gama de productos y servicios típicos de las actividades en que se estructura su negocio como entidad de crédito.

Partiendo de la actividad de negocio constitutiva de su objeto social en cuanto entidad de crédito, el **Consejo Rector de CRC**, sin perjuicio de su competencia general **para definir y supervisar la implantación de un sistema de gobierno que garantice una gestión eficaz y prudente de la**

entidad¹, las **Directrices sobre gobierno interno** (EBA/GL/2021/05) le atribuyen, en particular, el **establecimiento y supervisión de un marco de control y de gobierno interno adecuado y eficaz** que defina una estructura organizativa que, entre otros aspectos, contemple las unidades internas de Gestión Global del Riesgo, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna, dotándoles de independencia, autoridad, rango y recursos suficientes para desempeñar sus cometidos correctamente.

En este sentido, y conforme al compromiso permanente de la Entidad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, **el Consejo Rector de CRC**, en el marco de las funciones que tiene atribuidas para establecer los objetivos estratégicos de la Entidad y en particular en materia de riesgo y gobierno interno, **ha aprobado el presente Sistema de Gobierno Interno de Caja Rural Central, S.C.C.** (el “Sistema”) cuya implementación y desarrollo será asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintos Comités delegados constituidos en su seno.

2 OBJETO

El Sistema de Gobierno Interno tiene por **objeto**:

- (i) promover una **gestión transparente**, independiente, eficaz y prudente de la Entidad 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 CRC y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

3 PRINCIPIOS GENERALES

A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de CRC, 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 Rector en coordinación con sus distintos Comités**. El Consejo Rector asume expresamente como núcleo de su misión la función general de representación, administración, gestión y control de la Entidad, 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 Entidad en el equipo de dirección.
- (ii) Adecuada **definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de CRC**, garantizando una **eficiente coordinación estratégica**.

¹ Artículo 88 de la *Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión* y Artículo 29.2 de la *Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito*.

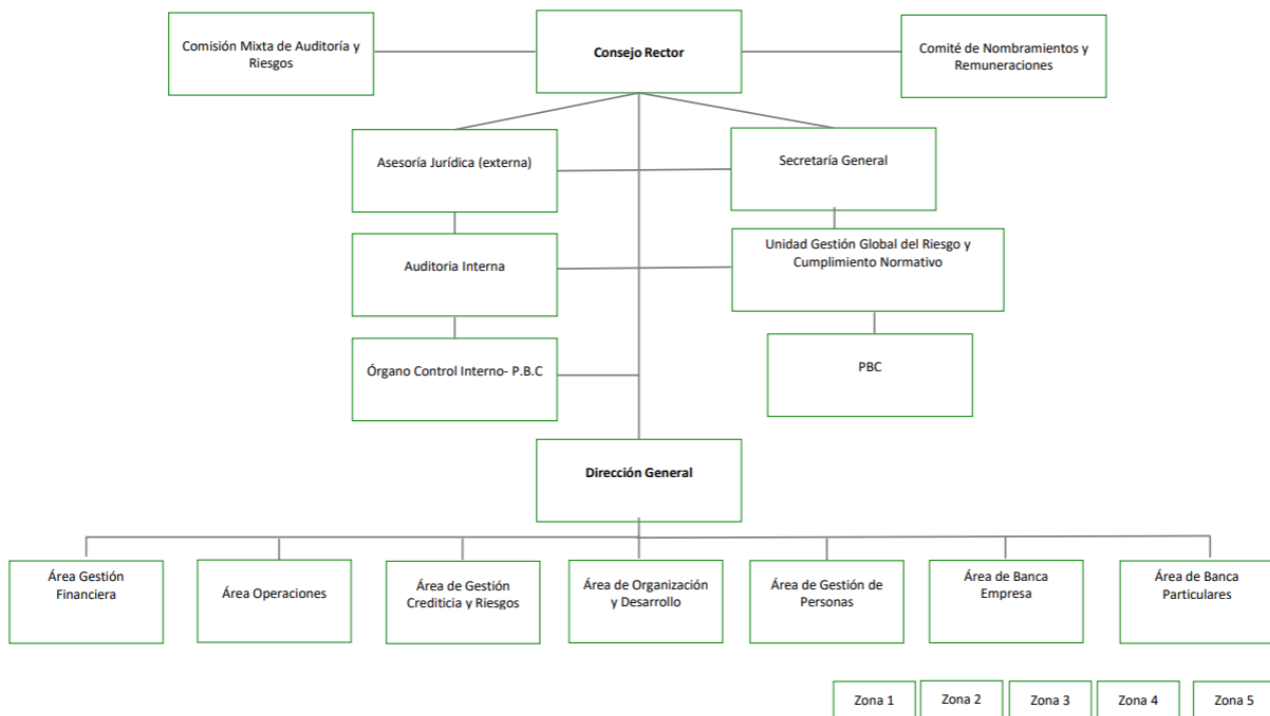
- (iii) Establecimiento de un **sólido sistema de supervisión y control interno**, a partir de un marco definido de las relaciones entre los órganos de gobierno de la Entidad y la Dirección.
- (iv) Compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en **procesos de toma de decisiones claros, 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 CRC.
- (vi) **Cumplimiento normativo y adecuación a las prácticas de buen gobierno**, de forma que la actuación de CRC cumpla, 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 CRC.

4 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL

La Caja cuenta con una **estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente**, que persigue una actuación eficiente y, a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo, siendo función esencial del Consejo Rector el asegurar que dicha estructura de CRC esté alineada con el modelo de negocio y de riesgos, para lo cual evalúa periódicamente la organización y cómo sus cambios afectan a la Entidad, ajustando su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

A su vez, el modelo de gobierno de CRC se integra también por las instancias internas de dirección cuyo primer nivel corresponde al Director General con el apoyo del Comité de Dirección, siendo aquél la vía permanente de relación y comunicación entre el Consejo Rector y la línea ejecutiva de la Entidad integrada por la alta dirección.

Ejemplo gráfico:



4.1 Consejo Rector

El Consejo Rector de CRC es el **máximo órgano de decisión**, excepto en las materias reservadas legal o estatutariamente a la Asamblea General de CRC, actuando de forma colegiada y con el apoyo de sus distintos Comités, centrando esencialmente su actividad en el establecimiento de las directrices estratégicas y de gestión, así como en la supervisión y control de la dirección ordinaria y permanente encomendada a la alta dirección en orden a garantizar una gestión eficaz y prudente de la Entidad.

A estos fines, el Consejo Rector **aprueba las políticas generales de CRC**, a través de las que se definen las directrices de actuación en los distintos ámbitos de la gestión, supervisando la aplicación de las mismas y estableciendo los mecanismos de comunicación e intercambio de información necesarios al respecto. A su vez, le corresponde la **definición del marco de gobierno interno de CRC y su Grupo**, así como su revisión permanente para asegurar una adecuada delimitación y coordinación entre los diversos niveles de responsabilidad dentro de la gestión.

El Consejo Rector de CRC está formado por doce consejeros nombrados por la Asamblea General; cuenta con un Presidente, un Vicepresidente, un tesorero y un Secretario. Además, en aplicación de la legislación vigente, entre sus miembros cuenta con un consejero laboral nombrado por los representantes de los trabajadores.

Al seleccionar a los miembros del Consejo Rector, se tendrán en consideración las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave (EBA/GL/2021/06). CRC realiza una reevaluación periódica de la idoneidad de los miembros del Consejo Rector a título individual, y también del Consejo Rector en su conjunto, de acuerdo a las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad.

Se incorpora 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 sólidas dentro del Consejo Rector. La Caja trabajará para lograr una representación adecuada de

todos los géneros en el Consejo Rector cumpliendo en todo momento con la normativa vigente en esta materia, y velará por que se respete el principio de igualdad de oportunidades al seleccionar a los miembros del Consejo Rector.

La Caja cuenta con un número suficiente de Consejeros Independientes, que desempeñan un papel clave en el aumento de la eficacia de los controles y contrapesos en la Entidad, mejorando la supervisión de la toma de decisiones de gestión, velando por que los intereses de todas las partes se tengan debidamente en cuenta y porque los conflictos de interés se gestionen de forma adecuada.

Adicionalmente, de acuerdo al punto 58 de las Directrices sobre evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave, la Caja ha designado a un miembro del Consejo Rector ², que será responsable de la aplicación de las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas necesarias para cumplir con lo dispuesto en normativa relativa a la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo , incluidas las correspondientes políticas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo de la entidad a nivel del Consejo Rector.

Las funciones, composición y la estructura del Consejo Rector de CRC, así como el estatuto de sus consejeros y el funcionamiento y composición de sus Comités se establecen en los textos corporativos de la Entidad, esencialmente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo Rector. En particular, el Reglamento define los **principios de actuación del Consejo Rector junto con las reglas básicas de su funcionamiento** y las normas de conducta de sus miembros y el de sus Comités. Dicho Reglamento desarrolla a su vez los deberes de diligencia y lealtad de los Consejeros, y ligados a ellos los de no competencia, información y abstención en los casos de conflicto de interés y prohibición de hacer uso de los activos sociales o aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio surgidas en el ámbito de CRC.

Asimismo, CRC cuenta con una Política de Remuneraciones de Consejeros, en la cual se identifican, entre otros aspectos, los procedimientos para la determinación de las remuneraciones de los miembros del Consejo Rector, la periodicidad de su revisión, las características generales de la misma, su compatibilidad con la gestión adecuada y eficaz del riesgo, con la estrategia, objetivos, valores e intereses a largo plazo de CRC, los principios generales de la Política de Remuneraciones, así como los diferentes esquemas de remuneración aplicados.

4.2 Comités del Consejo

Al margen de la potestad del Consejo Rector para realizar delegaciones de facultades a título individual y, en la medida permitida por los Estatutos de CRC, de la facultad que le asiste para constituir Comisiones Ejecutivas y Mixtas, el Consejo Rector **cuenta**, para el mejor ejercicio de sus competencias, **con Comités/Comisiones especializados de ámbito interno y sin funciones**

² La identificación de un miembro del órgano de administración como responsable de la prevención del blanqueo de capitales se efectuará a efectos de la asignación de funciones y se entiende sin perjuicio de la responsabilidad final del órgano de administración como órgano colegiado, por la gestión del día a día de la entidad y todas sus actividades.

ejecutivas, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, cuando proceda de forma crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva.

En particular, CRC cuenta con una **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos** y un **Comité de Nombramientos y Remuneraciones**, todos ellos con competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas, de conformidad con lo previsto, respectivamente, en el Reglamento de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos y en el Reglamento del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

Estos tienen por objeto asistir al Consejo Rector en el ejercicio de sus funciones de supervisión en áreas específicas, asesorando, preparando y, en su caso, proponiendo las decisiones que aquél ha de tomar, **contribuyendo así al desarrollo e implantación de un marco de gobierno interno sólido, completo y eficaz.**

A través de sus Presidentes, informan al Consejo Rector del ejercicio de sus respectivas funciones de supervisión, poniéndose además a **disposición de todos los miembros del Consejo Rector las actas de sus reuniones.**

4.3 Director General y Comité de Dirección

Bajo la supervisión directa del Consejo Rector, en el primer nivel de la organización de la línea ejecutiva, a la que corresponde la dirección ordinaria y permanente de CRC, se sitúa el **Director General** con el apoyo del **Comité de Dirección de la Entidad**, y de los distintos responsables de las áreas/departamentos de CRC, promoviendo un equilibrado y adecuado marco de relaciones entre la dirección estratégica y función de supervisión del Consejo Rector y el ejercicio de competencias de las distintas áreas/departamentos de CRC bajo la responsabilidad del Director General.

El **Comité de Dirección** de CRC es un Comité de ámbito interno y sin funciones delegadas o ejecutivas, teniendo el carácter de órgano consultivo y de asesoramiento al Director General.

El Consejo Rector es el responsable del nombramiento del **Director General**, único cargo que en la Entidad ostenta la condición de alta dirección, **en dependencia directa y exclusiva del Consejo Rector**, que debe reunir la experiencia y requisitos establecidos en la normativa aplicable, además de cumplir con las previsiones recogidas en el “Política de selección y diversidad de consejeros de la Alta Dirección” de CRC, debiendo reunir en particular los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como los conocimientos y experiencia exigibles para dicho cargo.

Asimismo, en el ámbito de la Evaluación de Idoneidad de CRC, el Comité de Nombramientos y Remuneraciones de la Entidad identifica y revisa anualmente a los titulares de funciones clave de CRC, que estarán también sujetos a estos mismos requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia.

Esta estructura de gobierno se basa en el necesario **marco de relaciones entre el Consejo Rector y el ejercicio de sus competencias por parte de las personas que integran el referido ámbito de dirección** ordinaria y permanente de CRC.

4.4 Áreas/Departamentos Internos

Bajo la supervisión del Director General, la estructura de CRC se configura con diversas **Áreas/Departamentos Internos** que desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Entidad contribuyendo

a un adecuado gobierno interno de la misma. Estas Áreas/Departamentos Internos tienen **facultades de decisión, informe, consulta, coordinación o propuesta en sus respectivos ámbitos de actuación** y en relación con las áreas internas o de negocio correspondientes.

En particular, CRC dispone de distintas **unidades internas acordes con dichos ámbitos funcionales**, como son el Área de Gestión de Personas, el Área de Gestión Financiera, Área de Gestión Crediticia, Área de Operaciones, Área de Organización y Desarrollo, Área de Banca Empresa y Área de Banca Particulares. Por último, la Caja cuenta con las Unidades de Control (segunda y tercera línea):

- Unidad de Gestión Global del Riesgo.
- Unidad de Cumplimiento Normativo, en el que se integra Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC), Protección de Datos y Servicio de Atención al Cliente.
- Unidad de Auditoría Interna

Las Líneas de Responsabilidad y Funciones de las áreas y departamentos de la Caja, así como una breve descripción de las funciones que tiene atribuidas cada uno ellos, se recogen en el documento “Detalle de funciones de SSCC de CRC”.

5 EL MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL CENTRAL

5.1 Principios y órganos responsables

Caja Rural Central, cuenta con una estructura organizativa clara y que incluye **un adecuado reparto de funciones con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes** y que permite una gestión sana y prudente de CRC.

En particular, el marco de control interno de la Entidad **se adapta a las características específicas del negocio de CRC, su complejidad y los riesgos asociados**, teniendo en cuenta en todo caso, el contexto de CRC.

En este sentido, el marco de control interno de CRC se sustenta, entre otros, sobre los siguientes **principios**:

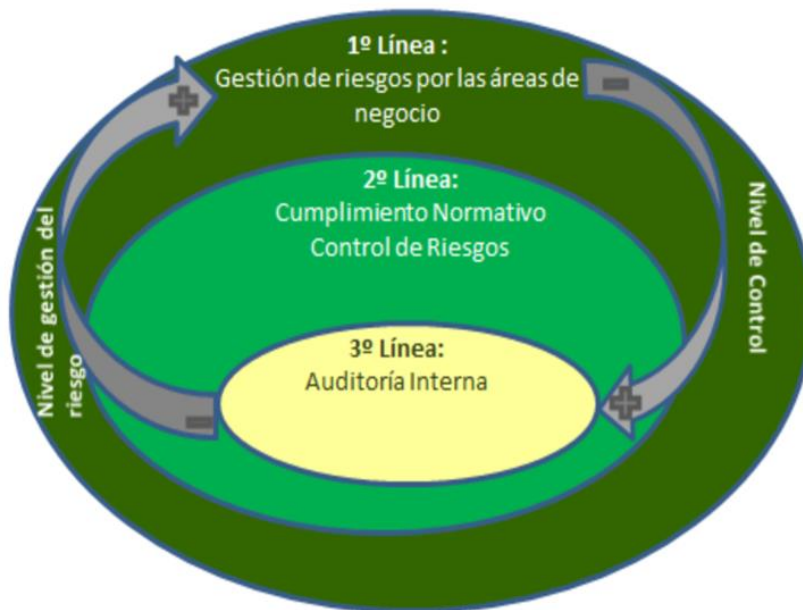
- a) Una estructura organizativa y operativa definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.
- b) El establecimiento de procedimientos de intercambio de información adecuados entre el Consejo Rector y el Director General en relación con las diferentes líneas de negocio, así como entre el Consejo Rector y los responsables de las funciones de control interno a través de los Comités Internos del Consejo.
- c) Un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa con funciones y responsabilidades diferenciadas.
- d) Una segregación de funciones adecuada, estableciendo las barreras de información necesarias para garantizar su buen funcionamiento.
- e) Un marco integral de gestión de riesgos que comprende todas las líneas de negocio y las unidades internas.

El **Consejo Rector** es el órgano responsable de definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos. Corresponde a la **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos** el apoyo al Consejo respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, que llevan a cabo la Auditoría Interna, el Cumplimiento Normativo y la Gestión Global del Riesgo, así como discutir con el auditor de cuentas las posibles debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin afectar a su plena independencia. A tales fines, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo Rector y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación periódica de su seguimiento.

Asimismo, corresponde a la **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos** apoyar al Consejo Rector respecto de la supervisión y control de los sistemas de gestión de riesgos asesorando igualmente al consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito Incluyendo los riesgos no financieros como son los riesgos ASG, operacionales, tecnológicos, riesgos reputacionales y de negocio.

5.2 Las tres líneas de defensa

El modelo de control interno de CRC cuenta con un sistema de tres líneas de defensa que se estructura a partir de las actividades y procesos que originan los riesgos y que, en consecuencia, determinan a sus responsables.



➤ Primera línea de defensa



La primera línea de defensa la constituyen las **unidades de negocio**, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las medidas fijadas desde instancias superiores.

➤ Segunda línea de defensa

La segunda línea la constituyen las **unidades de control**, en particular, la **unidad de Cumplimiento Normativo** y la **unidade Gestión Global del Riesgo**. . Esta línea supervisa el control de las distintas unidades en su ámbito de especialidad transversal, define las medidas mitigadoras y de mejora necesaria y promueven la correcta implantación de las mismas.

➤ Tercera línea de defensa

La tercera línea la constituye la **unidad de Auditoría Interna**, que realiza una revisión independiente, verificando el cumplimiento y eficacia de las políticas corporativas y proporcionando información independiente sobre el modelo de control. Como principales funciones de Auditoría Interna destacan las siguientes:

- a) Evaluación de la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y de las políticas y normativas internas.
- b) Emisión de recomendaciones para solucionar las debilidades detectadas en los procesos de revisión, haciendo un seguimiento de las mismas.

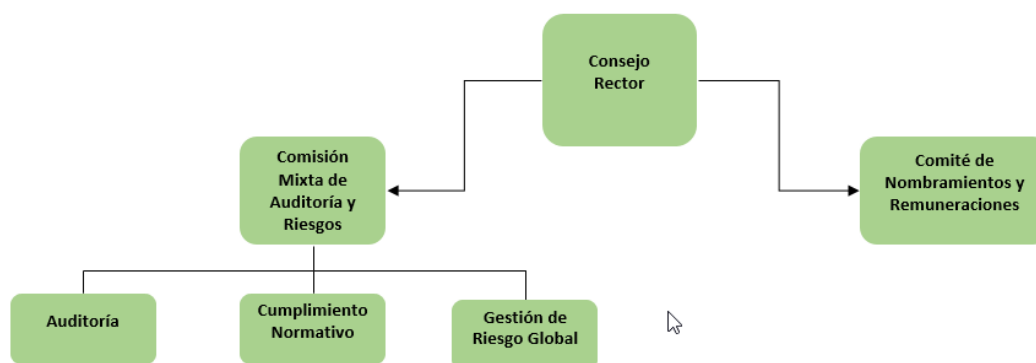
5.3 Las funciones de control interno

Las funciones de control interno de CRC (funciones de Gestión Global del Riesgo, de Cumplimiento Normativo y de Auditoría Interna) **actúan de forma separada e independiente**, y con dependencia de los Comités Internos del Consejo Rector de la Entidad 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 Rector velará con el apoyo de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos porque 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 Rector, a sus Comités, y al Director General de cualquier incumplimiento normativo, incidencia o anomalía que identifiquen y que revista una especial relevancia.

Ejemplo gráfico:



5.3.1 Gestión Global del Riesgo

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de CRC y **un ámbito prioritario de actuación**, tratándose de un elemento diferenciador de su gestión que, gracias a la combinación de unas políticas prudentes y el uso de metodologías y procedimientos de efectividad contrastada, permiten la obtención recurrente y saneada de resultados, así como gozar de una holgada posición de solvencia.

A su vez, cabe destacar la participación de CRC en un Mecanismo Institucional de Protección, el cual se vertebra como un instrumento de apoyo y defensa mutua intercooperativo en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales para beneficio de las entidades asociadas, gozando de la consideración de Sistema Institucional de Protección.

La gestión global del riesgo de la Caja es desarrollada por la Unidad de Gestión Global del Riesgo que, dependiendo directamente del Consejo Rector a través de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos de CRC 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, de conformidad con lo previsto en el Manual de Funciones de Gestión Global del Riesgo.

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

La Entidad, 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 CRC está dispuesta 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 Rector a propuesta de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos.

Todas las métricas tienen definido un objetivo, tolerancia y límite. En cada métrica, el objetivo es el valor que cumple con el apetito fijado; la tolerancia marca el umbral (alerta) a partir del cual se toman medidas de gestión, control y seguimiento reforzadas para volver a la situación objetivo y, por último, el límite es el nivel que CRC no quiere traspasar en ningún caso, dando lugar, si esta

situación se produjera, a la adopción de medidas contundentes para la recuperación de niveles acordes con las directrices establecidas por el Consejo Rector.

En el desempeño de esta función se **elaboran de manera periódica informes para el Consejo Rector acerca de los riesgos asumidos y su composición, el nivel de capitalización de CRC**, 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 Entidad, con especial atención a los indicadores y métricas aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación.

5.3.2 Cumplimiento Normativo

Caja Rural Central está comprometida 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 Unidad de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz. Esta 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.**

El cumplimiento normativo es desarrollado por la Unidad de Cumplimiento Normativo que, en dependencia directa del Consejo Rector a través de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos de la caja 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, esta Unidad cuenta con una Metodología de Cumplimiento y un Plan Anual de Actuación aprobado por la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos de CRC. Asimismo, 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 Entidad, reportando sus actividades a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos y al Consejo Rector, tal y como se establece en el Manual de la Unidad de Cumplimiento Normativo.

A su vez, esta unidad sirve de apoyo al Consejo Rector 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 la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo, a través del Órgano de Control Interno (OCI) o la Protección de datos de carácter personal, a través del Delegado de Protección de Datos (DPD).

5.3.3 Auditoría Interna

Caja Rural Central cuenta con una unidad de Auditoría Interna independiente y eficaz, con el rango y los recursos adecuados para el correcto desarrollo de sus competencias.

La unidad de Auditoría Interna depende directamente del Consejo Rector a través de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos. A estos efectos, anualmente se desarrolla un Plan de trabajo en coordinación con dicha Comisión. 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 Entidad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna, todo ello de acuerdo a lo previsto en el Estatuto de Auditoría Interna y en el Manual de Gestión FAI.

La Unidad de Auditoría Interna informa periódicamente a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos sobre el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgos de CRC, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

5.4 Control de la Contratación de Proveedores.

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

Como ámbito relevante de análisis en el proceso de contratación de proveedores, destaca la gestión de los riesgos de externalización de funciones, así como la gestión del riesgo de las tecnologías de la información y comunicación (riesgos TIC), regulado por el Reglamento 2022/2554 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero (en adelante “Reglamento DORA”).

Externalización de Funciones.

La Externalización se define como cualquier tipo de acuerdo entre una entidad de crédito, y un proveedor de servicios por el cual dicho proveedor realiza un proceso, un servicio o una actividad que, de otro modo, serían realizados por la propia entidad de crédito.

En el entorno actual, las entidades están considerando la externalización de servicios o funciones a un tercero como instrumento para el acceso a niveles de especialización no disponibles internamente, una mayor escalabilidad de los modelos productivos y/o la racionalización de los costes unitarios de producción, manteniendo los niveles de calidad del servicio.

La Externalización supone por sí misma la exposición a una serie de tipos de riesgo subyacentes tales como el riesgo operacional, los riesgos legales y los riesgos de cumplimiento; riesgos reputacionales, riesgos de concentración y riesgo país. Los fallos de los proveedores en la prestación de los servicios externalizados o su interrupción, las deficiencias en la seguridad de sus sistemas, la deslealtad de sus empleados o el incumplimiento de las regulaciones que sean de aplicación, pueden tener graves consecuencias para CRC ya sea en forma de pérdidas económicas, sanciones o de impactos negativos en su reputación.

CRC ha establecido mecanismos de control y auditoría en los correspondientes contratos suscritos con aquellos terceros en los que se externalicen funciones o actividades propias de la Entidad, para dar cumplimiento a la normativa aplicable en materia de externalización de funciones y concretamente para ajustarse a las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02 y a la normativa española en esta materia.

A estos efectos, la caja dispone de una Política de externalización de funciones aprobada por el Consejo Rector, con el objeto de que disponga de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, así como la identificación de sus riesgos asociados y la gestión de los mismos.

~~Existe un Comité de Control Presupuestario y Externalizaciones en el que participa [el responsable de la Función de Gestión Global del Riesgo], habiéndose habilitado mecanismos que le permiten elevar al Consejo Rector [(informando al Comité de [Riesgos/ Comité de Riesgos y Auditoría] delegado del Consejo) aquellas cuestiones que se traten en este Comité y que considere que puedan suponer un incremento significativo en el perfil de riesgo de la Entidad.~~

Existe un Comité de Control Presupuestario y Externalizaciones en el que participa Dirección General, Dirección Área de Gestión Financiera y Medios, Dirección Departamento de Contabilidad y Tesorería, Dirección Área de Operaciones y Dirección Área de Organización y Desarrollo, habiéndose habilitado mecanismos que le permiten elevar al Consejo Rector aquellas cuestiones que se traten en este Comité, en particular mediante la remisión al Consejo Rector del informe de confirmación de la revisión realizada sobre los informes de seguimiento de proveedores de servicios externalizados de funciones esenciales, y requiriéndose además la autorización del Consejo Rector para cualquier gasto que supere los cincuenta mil euros, tras el visto bueno del Comité. Del mismo modo, existe un procedimiento interno de **“Operativa de externalización”**, que tiene por objeto recoger las previsiones sobre esta materia establecidas en la normativa aplicable. El objetivo de este procedimiento es materializar las directrices definidas en la Política de Externalización de Funciones de CRC ante la externalización de servicios y funciones y en particular, de aquellos esenciales o importantes, a través de los mecanismos adecuados. Con ello, se da cumplimiento al proceso de gobierno interno de externalizaciones y la identificación y gestión de los riesgos asociados. El procedimiento garantiza la categorización previa de los servicios, y el seguimiento y control de los mismos.

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

5.5 Gobernanza de Productos y Servicios

La Caja dispone de políticas y procedimientos, incluidos mecanismos adecuados de control interno, en materia de Gobernanza y vigilancia de productos y servicios, a fin de garantizar que los productos y servicios bancarios se diseñan teniendo en cuenta las necesidades, características y objetivos del mercado objetivo al que van destinados, y se comercializan a través de canales adecuados

Concretamente, Caja Rural Central cuenta con un Comité de Productos y Servicios que desarrolla su función de acuerdo a la Política de Gobernanza de Productos y Servicios, que incluye los requisitos establecidos en la Entidad y los requerimientos normativos vigentes relativos a los procesos de gobernanza de Productos y Servicios.

La Política de Gobernanza de Productos y Servicios tiene por objeto detallar los principios que sustentan los procedimientos para la creación/emisión o distribución de productos o prestación de servicios por la Entidad a sus clientes, así como la revisión de los ya existentes, garantizando la observancia de la legislación vigente, y los códigos de buenas prácticas bancarias. Dicha Política tiene su correspondiente desarrollo en el Manual Gobernanza de Productos y Servicios.

Ambos documentos sirven como instrumento de ayuda para la gestión de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de CRC en materia de transparencia y protección al cliente.

Por su parte, el Comité de Productos y Servicios se rige, en cuanto a su organización y funcionamiento por el Reglamento del Comité de Productos y Servicios debidamente aprobada por el Consejo Rector.

5.6 Planes de Continuidad de negocio

Caja Rural Central ha establecido un Plan de Continuidad que se define como un proceso continuo de planificación, desarrollo, verificación e implementación de procedimientos y métodos de recuperación ante situaciones de emergencia.

Este proceso tiene por objeto garantizar una eficiente y efectiva reanudación de las funciones vitales en caso de que se produzca una importante interrupción en los recursos informáticos y/o en las telecomunicaciones en la sede de los servicios centrales y en las oficinas de CRC, cumpliendo con las ventanas de recuperación que se establecen para cada una de las aplicaciones y servicios que se han considerado críticos.

El Plan de Continuidad es revisado y puesto a prueba anualmente y los resultados de dichas pruebas son elevados a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos delegado del Consejo Rector.

5.7 Servicio de Atención al Cliente

En cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente, para atender las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Entidad en relación con los intereses y derechos que legalmente tienen reconocidos, CRC dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC). La aprobación del Reglamento de Funcionamiento Interno del Servicio de Atención al Cliente, así como el nombramiento o, en su caso, la renovación del titular de dicho servicio, se lleva a cabo por el Consejo Rector.

El servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con los servicios bancarios contratados o prestados, incluidas aquellas que se deriven de incidencias no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

La resolución de las reclamaciones atendidas por este Servicio se fundamenta en las cláusulas contractuales aplicables al caso concreto, la normativa vigente sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros y las buenas prácticas y usos financieros reconocidos en el sector.

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 de CRC 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 la caja y sus clientes.
- El Servicio podrá presentar ante los departamentos correspondientes, la Dirección de la Caja y el Consejo Rector informes, recomendaciones y propuestas vinculadas a las quejas y reclamaciones analizadas, con el fin de contribuir al fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza entre la Caja y sus clientes. Asimismo, el Servicio incluirá recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia en el informe anual.

- En el marco del seguimiento de productos, el Comité podrá requerir la participación del Servicio de Atención al Cliente para analizar quejas, reclamaciones o fallos detectados en el proceso de distribución y adoptar las medidas necesarias para mitigar la situación y evitar nuevos perjuicios

5.8 Riesgos Tecnológicos:

Como respuesta a los riesgos derivados de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) y de seguridad, se ha considerado necesario potenciar el posicionamiento estratégico en esta materia, a través de la redacción y aprobación de la Política de Gestión de Riesgos TIC, que constituye el pilar básico para responder a los riesgos tecnológicos de la Caja.

Ante este contexto, la Caja dispone del Comité de Riesgos Tecnológicos. Esta Unidad depende del Comité de Dirección, y velará por la correcta y adecuada gestión de riesgos TIC y de Seguridad de la información.

Sus principales funciones son elaborar la estrategia de evolución de la Entidad en lo que respecta a la gestión de riesgos TIC y de la seguridad de la información; proponer iniciativas para mejorar dicha gestión, incluyendo la divulgación de la política y normativas asociadas; coordinar con el Responsable de Riesgos Tecnológicos la adopción de acciones y medidas resultantes de la evaluación de riesgos; realizar una revisión anual del contenido de la Política de Gestión de Riesgos de TIC y de Seguridad de la Información y proponer una actualización cuando sea necesario; supervisar y aprobar las tareas de seguimiento sobre los planes de acción derivados de las evaluaciones de riesgo; apoyar y supervisar la investigación de incidentes operativos y de seguridad; y elaborar un informe periódico de riesgos TIC y de Seguridad de la Información, que incluya los incidentes más relevantes del periodo.

La gestión de riesgos TIC es supervisada y controlada por la Unidad de Gestión Global del Riesgo de la Entidad, que reporta a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos. En este sentido, el Responsable de Riesgos Tecnológicos, cuya función corresponde al Director/a de Gestión Global del Riesgo, informa periódicamente a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos sobre el estado y resultados de la gestión de los riesgos TIC.

5.9 Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

En materia de gestión del riesgo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC/FT), la Entidad dispone de unos mecanismos de gobiernos robustos y adecuados. Dichos mecanismos tienen como máximos exponentes, el Órgano de Control Interno, el representante ante el SEPBLAC y el miembro del Consejo Responsable en materia de PBC/FT, todo ello sin perjuicio de la implicación plena por parte del Consejo en su conjunto y de la alta dirección en este campo.

El riesgo de PBC/FT se encuentra integrado en la unidad de Cumplimiento Normativo, segunda línea de defensa, que reporta directamente a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos.

El sistema de control del riesgo de PBC/FT exige la identificación y análisis de los riesgos relacionados con el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo presentes en la Entidad y el diseño de políticas y procedimientos acordes con los riesgos identificados. Para ello, la entidad cuenta con:

- Un sistema de autoevaluación del riesgo permite la identificación de los riesgos PBC/FT, inherentes y residuales, existentes en la entidad. Este sistema de autoevaluación actúa como base de desarrollo de las políticas y procedimientos implantados.
- Un sistema de autoevaluación de medidas restrictivas que permite la identificación de los riesgos, inherentes y residuales, existentes en la entidad relacionados con la normativa de sanciones internacionales. Este sistema de autoevaluación actúa como base de desarrollo de las políticas y procedimientos implantados.
- Políticas y procedimientos específicos recogidos, como documento principal, en el Manual Operativo de PBC/FT. Dicho documento recoge, entre otras, las políticas de admisión de clientes, aplicación y seguimiento de medidas de diligencia debida a clientes en función de su riesgo, control de las transacciones y conservación de documentación.
- Para asegurar una aplicación efectiva de dichas políticas y procedimientos, la Entidad dispone de herramientas y aplicaciones informáticas que, a través de la detección de operaciones sospechosas, control de la documentación y seguimiento de los clientes, permite una automatización en los procesos, disminuyendo el riesgo de aplicación manual de procesos.
- Un plan de formación continua a empleados que asegura la actualización constante de los conocimientos de éstos de la normativa y políticas vigentes relacionadas con BC/FT como primera línea de defensa de la Entidad.

5.10 Protección de Datos de carácter Personal

En relación con la protección de datos de carácter personal, La Caja dispone de un marco de actuación que tiene como finalidad mitigar los riesgos relacionados con esta materia, todo ello de conformidad con la normativa aplicable.

El riesgo relacionado con la protección de datos de carácter personal se encuentra integrado en la unidad de Cumplimiento Normativo, segunda línea de defensa, que reporta directamente al Consejo Rector.

En este sentido La Caja dispone de un sistema de gestión documental de protección de datos formado por diferentes políticas y protocolos, procedimientos y procesos específicos para la identificación y análisis de riesgos en esta materia, tales como el proceso de Evaluación de Impacto relativo a la Protección de Datos (EIPD), en el cual se revisan los riesgos que afectan a la protección de datos, así como, la fortaleza de las medidas de seguridad existentes relacionadas, con la finalidad de determinar el nivel de riesgos de la Entidad y establecer en su caso, acciones de remediación o mejora implantadas.

Asimismo, dispone de los correspondientes procesos tales como:

- el ejercicio de derechos de los interesados,
- la homologación y contratación de proveedores,
- la privacidad desde el diseño y por defecto y
- la gestión de brechas de seguridad.

En este contexto, el Consejo Rector ha designado a un delegado de Protección de Datos (DPD), cuyas principales funciones son las siguientes:

1. Establecer un modelo de gobierno en materia de protección de datos.
2. Apoyar a la Entidad en la gestión de brechas de seguridad de datos personales.
3. Realizar los análisis de adaptación y cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.
4. Atención y resolución de dudas planteadas por la Entidad.
5. Análisis de la afectación en materia de protección de datos de nuevos desarrollos, productos, y/o procesos, así como modificaciones en los mismos y determinar la necesidad de modificar el Registro de Actividades del Tratamiento o realizar una EIPD.
6. Actualización y mantenimiento del RAT, análisis de riesgos y EIPD, con el apoyo de las áreas responsables.
7. Definición del plan anual de supervisión, análisis de los resultados de la auditoría y definición del plan de acción.
8. Redacción y/o revisión de cláusulas de información a los interesados.
9. Participación en el proceso de homologación y contratación de proveedores y supervisión de los contratos de encargo del tratamiento.
10. Definición de los planes de formación en materia de protección de datos.
11. Apoyo en la atención y contestación del ejercicio de derechos de los interesados.
12. Actualización del Manual de Protección de datos y procedimientos relacionados con la materia.
13. Actuar como punto de contacto con la autoridad de control y cooperar con la misma.

Periódicamente, se reporta al Consejo Rector tanto los resultados de los informes de auditoría y los planes de acción, el nivel de riesgos de la Entidad, a través de los correspondientes análisis e EIPD, así como cualquier otra cuestión relevante en esta materia, que esté relacionada con sus funciones en esta materia.

6 CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL CENTRAL

6.1 Código de Conducta y otras normas de conducta de Caja Rural Central

El Consejo Rector de Caja Rural Central define los principios y valores corporativos del Grupo, que se recogen en **las normas y procedimientos internos de conducta de la Entidad..**

En particular, CRC dispone de su propio Reglamento Interno de Conducta, cuyo objeto es regular las actuaciones de CRC, sus órganos de gobierno y sus empleados conforme a la normativa vigente en materia de abuso de mercado, de manera que se fomente la transparencia en los mercados de valores y salvaguardando en todo momento los intereses de los usuarios de dichos mercados.

Además, CRC cuenta con un **Código de Conducta de Directivos y Empleados**. Este Código de Conducta tiene como principal objetivo transmitir confianza a los socios, clientes, empleados y a la sociedad en general, mediante una actuación ética de CRC que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente. Este Código de Conducta recoge asimismo los Principios de actuación establecidos por la Entidad para la Prevención de Riesgos Penales, dentro del marco de su política

de tolerancia cero en relación a las conductas ilegales, prohibidas o contrarias a las buenas prácticas bancarias.

Dichos textos básicos en el ámbito de las normas de conducta se desarrollan y complementan a través de **otras disposiciones y procedimientos** internos en materias como la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, todo ello en el marco del compromiso de CRC con la **promoción de una cultura corporativa ética y de cumplimiento y de fomento de un comportamiento responsable de la Entidad.**

6.2 Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

El Consejo Rector de CRC aprobó en el año 2019 el establecimiento de un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, , aplicable tanto a CRC 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.

Posteriormente, por acuerdo del Consejo Rector de 2020, dicho modelo evolucionó hacia el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP) adaptado a la Norma UNE 19601 sobre Sistema de Cumplimiento Penal, con el objetivo de reforzar la prevención, detección, gestión y seguimiento de los riesgos penales en la Entidad.

El Comité de Ética y Conducta es el órgano de cumplimiento penal de la Entidad, designado por el Órgano de Gobierno y encargado de la implantación, supervisión y seguimiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, así como de la gestión del Canal Ético de la Entidad. Para el desempeño de sus funciones, dicho órgano se apoya en la Unidad de Cumplimiento Normativo y, que colabora activamente en la gestión técnica y operativa del sistema, así como en la tramitación y seguimiento de las materias vinculadas al Canal Ético, sin perjuicio de las competencias de supervisión y decisión atribuidas al propio Comité.

Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes:

Facilitar la identificación de las obligaciones de cumplimiento penal y prestar asesoramiento a la organización en materias relacionadas con ello;

1. Documentar las actividades desarrolladas en la operación del SGCP, incluyendo especialmente el ejercicio de evaluación de los riesgos penales;
2. Alinear el SGCP con los objetivos de cumplimiento penal;
3. Medir y hacer seguimiento del desempeño del SGCP;
4. Analizar y evaluar el desempeño del SGCP para identificar cualquier necesidad de acción correctiva;
5. Asegurar que el SGCP se revisa a intervalos planificados;
6. Establecer mecanismos de reporte de cumplimiento;
7. Vigilar que las responsabilidades para lograr las obligaciones de cumplimiento penal identificadas se asignen de forma adecuada y que estas obligaciones estén integradas en las políticas, procesos y procedimientos de la organización;
8. Ejercer la vigilancia para que todos los miembros de la organización estén formados como corresponda;

9. Establecer indicadores para medir y seguir el desempeño del SGCP.

El Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), se articula sobre la base de la Política de Cumplimiento Penal y del Manual del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, documentos que regulan sus principios, estructura, controles y mecanismos de funcionamiento.

Los principios de esta Política se encuentran a disposición del público y de las demás partes interesadas en la web corporativa de CRC (ruralcentral.es), donde también está disponible el Canal Ético de la Entidad.

En el convencimiento de contar con un SGCP robusto y eficaz, a lo largo del ejercicio 2020 se llevaron a cabo las actuaciones necesarias para someter el SGCP a un proceso de auditoría externa, llevado a cabo por AENOR, cuyo resultado fue la obtención, el 1 de mayo de 2021, del certificado que acredita que la Entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la UNE 19601:2017. Dicho certificado ha sido renovado con fecha 15 de Mayo de 2026, adaptándose a la actualización de la Norma UNE 19601:2025.

6.3 Política en materia de conflictos de intereses

El Consejo Rector tiene la obligación de definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la Entidad que contemple, entre otros aspectos, la prevención de los conflictos de interés.

En este sentido, CRC ha establecido una serie de medidas tendentes a identificar los tipos de conflictos de interés que potencialmente pueden presentarse en el ámbito de sus relaciones, contando con procedimientos para gestionar los potenciales conflictos de manera que se garantice que las actividades se desarrollan con independencia y sin menoscabo para los intereses de los clientes o de la propia Entidad.

A estos efectos, la Caja cuenta con una Política de de Conflictos de interés aprobada por el Consejo Rector de la Caja. En esta política se prevé el mantenimiento de un registro de conflictos de interés en el que se incluyen los distintos tipos que supongan un daño importante a los intereses de uno o más clientes y que hayan surgido o puedan surgir con relación a los servicios o actividades comerciales reguladas. Este registro además identifica y documenta los conflictos de interés relacionados con la estructura o las prácticas comerciales que puedan manifestarse debido a los diferentes servicios y operaciones que realiza la Caja.

De esta manera, la estructura organizativa y funcional de la Entidad cuenta con una adecuada segregación de funciones que permite la realización de actividades que potencialmente podrían entrar en conflicto, por personas o áreas diferenciadas, evitando injerencias indebidas.

Esta segregación se complementa con el establecimiento de barreras a la información entre los correspondientes departamentos o áreas funcionales afectadas por los posibles conflictos identificados.

Los principales ámbitos en los que se ha considerado la potencial confluencia de conflictos de interés son los que se relacionan a continuación:

- ✓ Relaciones de los miembros del Consejo Rector con CRC; a estos efectos, en el Reglamento del Consejo Rector se delimitan los deberes y prohibiciones que los Consejeros han de acatar

para poder ejercitar su cargo conforme a las directrices de buen gobierno propias de la Entidad.

Igualmente, la Entidad cuenta con un Manual Operativo de Gestión de Operaciones vinculadas, en el que se desarrolla la operativa a seguir para la prevención y gestión de posibles conflictos de interés que afecten a estos colectivos en concreto.

- ✓ Empleados y Directivos con los intereses de los clientes y de la propia Entidad; la actuación de ambos ha de ajustarse, de forma específica, a las Políticas y procedimientos que rigen las distintas Áreas/Departamentos y, en todo caso, cumpliendo las premisas que a este respecto se establecen en el Código de Conducta de Directivos y Empleados indicado en el apartado A anterior.
- ✓ En la actividad de financiación a Partes Vinculadas; CRC cuenta con Políticas en materia del Riesgo de Crédito, en las que se incluyen las definiciones y necesidades de información y control de este tipo de operaciones de financiación, que en cualquier caso habrán de llevarse a cabo en condiciones de mercado.

.En cuanto a la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros de su Consejo Rector y sus partes vinculadas o a sus directores generales o asimilados, su regulación se recoge en el Manual Operativo de Gestión de Operaciones vinculadas. Toda la documentación relativa a dichos préstamos se encuentra a disposición de Banco de España y se remite al supervisor cuando así lo exige la norma. Dicho Manual regula los procesos de autorización previa a Banco de España o comunicación inmediata, según sea el caso.

- ✓ Remuneraciones; se ha recogido en la Política de Remuneraciones de CRC, principios de actuación y reglas tendentes a evitar actuaciones de los empleados que puedan producir conflictos de interés, tanto con clientes como con la propia Entidad, especialmente en el ámbito de los objetivos y variables. En dicha Política se regula, entre otras cuestiones, los parámetros a tener en cuenta para las remuneraciones de las personas involucradas en la comercialización de productos y servicios bancarios. La política de la entidad está orientada a incentivar una conducta responsable, y promueve una gestión del riesgo sólida y efectiva, sin incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la entidad. Asimismo, también persigue ofrecer un trato justo de los clientes, y a evitar los conflictos de intereses.

Adicionalmente, CRC dispone de una Política de Remuneración específica para Consejeros.

- ✓ Código de Conducta de Directivos y Empleados: La Caja dispone de un Código de Conducta de Directivos y Empleados en el que se establecen ciertos requerimientos a los empleados para mitigar los posibles conflictos de interés que puedan aflorar a la hora de contratar proveedores o suministros por parte de la Entidad. .

6.4 Sistema Interno de Información y Canales de comunicación

El Consejo Rector de la Caja ha aprobado la implantación, conforme a la normativa de protección de los informantes, de un Sistema Interno de Información. Esto ha supuesto, la necesidad de designar un Responsable del Sistema Interno de Información, así como la aprobación de la Política

de información de irregularidades y protección de los informantes y un Procedimiento General del Sistema Interno de Información.

Igualmente, con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos que puedan plantearse, La Caja tiene constituido un **Canal Ético**, integrado en el sistema interno de información, a través del cual, de una manera confidencial y segura, los empleados y terceros 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 en la Entidad.

Asimismo, a través del Canal Ético, se pueden plantear sugerencias y consultas relacionadas con posibles infracciones de la normativa.

El Canal Ético está a disposición del público y demás partes interesadas en la Web de la Caja.

6.5 Sostenibilidad

Como parte de su Responsabilidad Social Corporativa, la Entidad está comprometida con el Desarrollo Sostenible. La Caja cuenta con una Política de Sostenibilidad y con un Plan Director de Sostenibilidad. Este marco establece la hoja de ruta para el cumplimiento de los requerimientos regulatorios en materia de finanzas sostenibles, la adopción de buenas prácticas sectoriales y la integración progresiva de los criterios ASG en el modelo de negocio, con especial atención a la actividad de financiación, al desarrollo de productos sostenibles y a la relación con los clientes.

El desarrollo de estas actuaciones está delegado en el Comité de Sostenibilidad, como órgano ejecutivo y de control, con participación transversal de las áreas de la Entidad.

El Comité está integrado por Dirección General y las Direcciones de Gestión Crediticia, Banca Empresas, Banca Particulares, Gestión Financiera, Operaciones, Gestión de Personas, Organización y Desarrollo, así como por las Direcciones de los Departamentos de Análisis de Riesgos, Marketing y Gestión Global del Riesgo; además, podrán incorporarse de forma ocasional aquellas áreas con relación directa con los asuntos incluidos en el orden del día.

Los factores de sostenibilidad y su potencial materialización en riesgos ASG son relevantes para los distintos grupos de interés, Administración, Autoridades competentes, Supervisores, Socios y otras partes interesadas, así como para la retención de talento y de la clientela. Integrar la sostenibilidad en el Sistema de Gobierno, en la Estrategia y en el Modelo de negocio permite alinear la misión y visión corporativa de la Entidad, generando sinergias a largo plazo con el resto de las entidades que conforman el Grupo Caja Rural.

La Caja dispone de una Política de Sostenibilidad y de una Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG, ambas aprobadas por el Consejo Rector e integradas en su marco interno de gestión y vinculadas al Plan Director de Sostenibilidad. La estrategia de sostenibilidad y de gestión de riesgos ASG se articula en torno a las siguientes líneas maestras:

- 1. Impulsar un modelo de gobierno responsable, transparente y prudente**, con implicación activa de los órganos de administración y dirección, una adecuada asignación de funciones y responsabilidades, y una gestión integral de los riesgos ASG alineada con el marco general de riesgos de la Entidad.

2. **Integrar los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en los procesos de concesión de financiación, inversión, seguimiento, control y reporting**, incorporando metodologías, métricas, criterios de admisión, exclusiones, monitorización y evaluación periódica.
3. **Favorecer la financiación de la transición hacia una economía más sostenible**, promoviendo operaciones, productos e instrumentos financieros alineados con la sostenibilidad, la descarbonización y, en su caso, con planes de transición y criterios técnicos aplicables.
4. **Avanzar en la protección del medio ambiente y en la consideración de los riesgos climáticos y ambientales**, tomando como referencia la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París, el Pacto Verde Europeo y el marco regulatorio europeo y nacional en materia de finanzas sostenibles.
5. **Prevenir y mitigar impactos sociales y de gobernanza adversos**, mediante la exclusión o revisión reforzada de actividades y contrapartes vinculadas, entre otros aspectos, a vulneraciones de derechos humanos y laborales, trabajo infantil o forzoso, reasentamientos no consentidos, corrupción, soborno, blanqueo de capitales o sectores controvertidos.
6. **Reforzar la cultura interna de sostenibilidad**, promoviendo la concienciación, formación, responsabilidad y actuación coordinada de todas las áreas y empleados en la identificación, gestión y control de los riesgos ASG.
7. **Garantizar la transparencia y la mejora continua del marco ASG**, mediante indicadores, pruebas de estrés, seguimiento del apetito al riesgo, reporting interno y externo, y revisión periódica de políticas, procedimientos y herramientas.

7 APROBACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente documento de Sistema de Gobierno Interno ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Caja y se interpretará de conformidad con las normas legales y estatutarias que sean de aplicación, correspondiendo al Consejo Rector resolver las dudas o divergencias que se planteen en su aplicación o interpretación.

El presente documento debe ser revisado con una frecuencia al menos trienal.