



Sistema de Gobierno Interno de CAJA RURAL DE ZAMORA

Aprobado por el Consejo Rector el 30 de junio de 2025

Índice

I.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
II.	<u>OBJETIVOS</u>	4
III.	<u>PRINCIPIOS GENERALES</u>	4
IV.	<u>Órganos de Gobierno y Estructura Interna de Dirección y Control</u>	5
	A. <u>Consejo Rector</u>	6
	B. <u>Comités del Consejo</u>	7
	C. <u>Director General</u>	7
	D. <u>Áreas/Departamentos Internos</u>	8
V.	<u>EL MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL</u>	8
	A. <u>Principios y órganos responsables</u>	8
	B. <u>Las tres líneas de defensa</u>	9
	C. <u>Las funciones de control interno</u>	10
	1 <u>La Función de Gestión de Riesgos</u>	10
	2 <u>La Función de Cumplimiento Normativo</u>	11
	3 <u>La Función de Auditoría Interna</u>	12
	D. <u>Control de la delegación o externalización de funciones o servicios</u>	12
	E. <u>Gobernanza de Productos</u>	13
	F. <u>Planes de Continuidad de negocio</u>	14
	G. <u>Departamento de Atención al Cliente</u>	14
VI.	<u>CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE ZAMORA</u>	14
	A. <u>Código de Conducta y otras normas de conducta de Caja Rural de Zamora</u>	14
	B. <u>Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</u>	15
	C. <u>Política en materia de conflictos de intereses</u>	15
	D. <u>Canales confidenciales de denuncia y comunicación</u>	16
	E. <u>Estrategia de Sostenibilidad</u>	17
VII.	<u>INTERPRETACIÓN</u>	17

I. INTRODUCCIÓN

- **Caja Rural de Zamora, C.C.** (“La Caja” o “La Entidad”) es una entidad de crédito que opera en España desde 1964. Se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito e inscrita en el Registro Especial de Entidades del Banco de España con el número 3085, rigiéndose 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, la Caja 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 la Caja 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 acuerdo a sus Estatutos y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Cooperativas de Crédito.
- El negocio de la Caja se estructura principalmente en las siguientes áreas/líneas de negocio: Banca de Particulares, Banca de 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 de Empresas** en esta área la Caja presta servicios financieros a microempresas, pymes y grandes empresas, con el objetivo de apoyar su expansión y consolidación en el mercado.
 - **Área de Banca Privada:** desde esta área se da servicio y se atiende a los clientes de Banca Privada de la Caja 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.

La Caja 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 la Caja**, 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 entidad ¹, 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 funciones internas de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, 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 la Caja**, 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 de Zamora** (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.

II. OBJETIVOS

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

- 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 la Caja 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.

III. PRINCIPIOS GENERALES

A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de la Caja, 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 la Caja**, garantizando una **eficiente coordinación estratégica**.

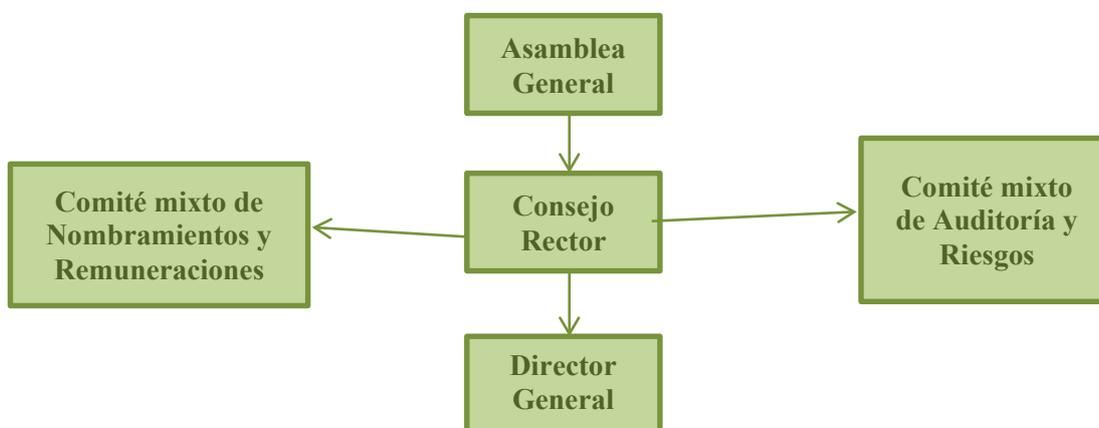
¹ Artículo 88 de la *Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión* y Artículo 29.2 de la *Ley 10/2014, de 26 de junio,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

- (iii) Establecimiento de un **sólido sistema de supervisión y control interno**, como objetivo del Sistema 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 la Caja.
- (vi) **Cumplimiento normativo y adecuación a las prácticas de buen gobierno**, de forma que la actuación de la Caja 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 la Caja.

IV. Órganos de Gobierno y Estructura Interna de Dirección y Control

Caja Rural de Zamora 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 la Caja 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 la Caja 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.



A. Consejo Rector

El Consejo Rector de la Caja es el **máximo órgano de decisión**, excepto en las materias reservadas legal o estatutariamente a la Asamblea General de la Caja, actuando de forma colegiada y con el apoyo de sus distintos Comités, centrandose 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 la Caja**, 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 la Caja 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 la Caja estará formado por el número de consejeros que determinen los Estatutos, y contará con un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario.

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). La Caja 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 tratará de incorporar un amplio conjunto de cualidades y competencias para lograr una diversidad de puntos de vista y de experiencias y para promover opiniones independientes y una toma de decisiones sólida dentro del Consejo Rector. La Caja procurará lograr una representación adecuada de todos los géneros en el Consejo Rector 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 Sociedad, 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 por que los conflictos de interés se gestionen de forma adecuada.

Las funciones, composición y la estructura del Consejo Rector de la Caja, 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 la Caja.

B. 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 la Caja, 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 especializados de ámbito interno y sin funciones ejecutivas**, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, en su caso crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva.

En particular, la Caja cuenta con un **Comité mixto de Auditoría y Riesgos** y , un **Comité mixto de Nombramientos y Retribuciones**, todos ellos con competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas.

Estos Comités 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**.

Los Comités 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.

Dependiendo del Comité mixto de Auditoría y Riesgos se encuentran las Unidades de Auditoría Interna, Prevención de Blanqueo de Capitales, el Servicio de Atención al Cliente, Cumplimiento Normativo y Gestión Integral del Riesgo.

C. Director General

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 la Caja, se sitúa el **Director General**, con el apoyo de los distintos responsables de las áreas/departamentos de la Caja, promoviendo un equilibrado y adecuado marco de relaciones entre la dirección estratégica y función de supervisión del Consejo Rector

El Consejo Rector de la Caja 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 “Reglamento Interno sobre la evaluación de la Idoneidad de altos cargos y titulares de funciones clave” de la Caja, 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 la Caja, el Comité de Nombramientos de la Entidad identifica y revisa anualmente a los titulares de funciones clave de la Caja, 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 la Caja.

D. Áreas/Departamentos Internos

Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja 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, la Caja tiene constituidas Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación, ya sea en materia de gobierno corporativo, como el Departamento Cumplimiento Normativo”), en relación con el control y la gestión de riesgos , los departamentos de Gestión Integral del Riesgo y el Departamento de Auditoría Interna, o con el negocio como los Departamentos de Gestión Comercial, Inversiones Crediticias, Banca Privada, Área Financiera, etc., entre otros ámbitos.

La Caja dispone además de distintas **unidades internas acordes con dichos ámbitos funcionales**, como Recursos Humanos, Secretaría del Consejo Rector, Organización y Medios.

V. EL MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL

A. Principios y órganos responsables

Caja Rural de Zamora 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.

En particular, el marco de control interno de la Entidad **se adapta a las características específicas del negocio de la Caja, su complejidad y a sus riesgos asociados**.

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

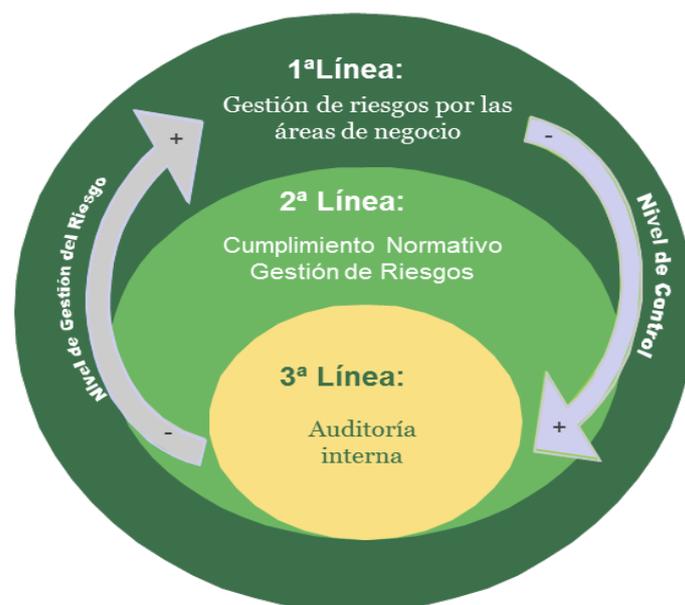
- a) Una estructura organizativa y operativa definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.
- b) El establecimiento de procedimientos de intercambio de información adecuados entre el Consejo Rector y el Director General en relación con las diferentes 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.
- f) Y asimismo, procedimientos que garantizan el seguimiento y control de la externalización de determinadas funciones o servicios, de acuerdo a las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02.

El **Consejo Rector** de la Caja es el órgano responsable de **definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos**, correspondiendo al **Comité de Auditoría y Riesgos** el apoyo al Consejo respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos 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, el **Comité de Auditoría y Riesgos** asesorará al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia de identificación y gestión en este ámbito.

B. Las tres líneas de defensa

El modelo de control interno de la Caja 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.



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.

La segunda línea la constituyen las **unidades de control**, en particular, la **unidad de cumplimiento normativo** y la **unidad de gestión de riesgos**. 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.

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:

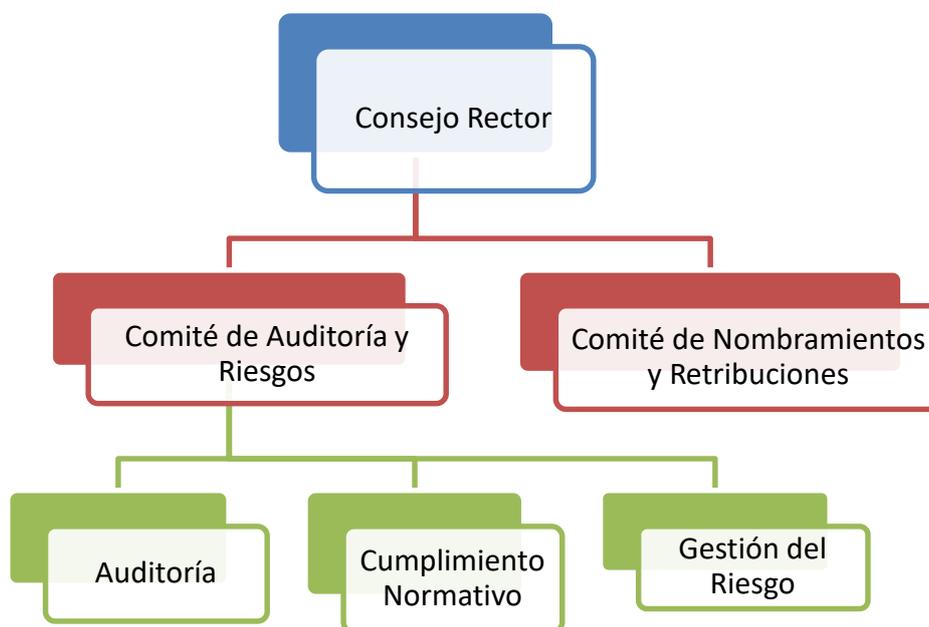
- a) Evaluación de la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y de las políticas y normativas internas.
- b) Emisión de recomendaciones para solucionar las debilidades detectadas en los procesos de revisión, haciendo un seguimiento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

C. Las funciones de control interno

Las funciones de control interno de la Caja (funciones de gestión de riesgos, 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 del Comité mixto de Auditoría y Riesgos por que los responsables de las funciones de control interno puedan actuar con independencia** y presentar recomendaciones o propuestas.

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



1 La Función de Gestión de Riesgos

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de la Caja 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 la Caja 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 Función de Gestión de Riesgos de la Caja es desarrollada por la Unidad de Gestión de Riesgos que, dependiendo directamente del Consejo Rector a través del Comité mixto de Auditoría y de 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 el desarrollo de sus funciones.

La Caja, 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 la Caja 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 del Comité 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 la Caja 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 la Caja**, 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.

2 La Función de Cumplimiento Normativo

Caja Rural de Zamora 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 Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz. Esta Función de Cumplimiento Normativo tiene por objeto, gestionar la prevención y, en su caso, **mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito.**

La Función de Cumplimiento Normativo de la Caja es desarrollada por la Unidad de Cumplimiento Normativo que, en dependencia directa del Consejo Rector a través del Comité 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, la Unidad cuenta con una Metodología de Cumplimiento y un Plan Anual de Actuación aprobado por el Comité de Auditoría y Riesgos de la Caja. Asimismo, la Unidad diseña y mantiene los sistemas para la identificación del grado de cumplimiento de las distintas normativas realizando una evaluación continuada del grado de cumplimiento normativo de la Entidad, reportando sus actividades con una periodicidad trimestral al Comité de Auditoría y Riesgos al Consejo Rector.

A su vez, esta Función de Cumplimiento Normativo 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).

3 La Función de Auditoría Interna

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

Esta función la desarrolla en la Caja el Departamento de Auditoría Interna que depende directamente del Consejo Rector a través del Comité de Auditoría y Riesgos. A estos efectos, anualmente se desarrolla un Plan de trabajo en coordinación con dicho Comité. 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.

El Departamento de Auditoría Interna informa periódicamente al Comité de Auditoría y Riesgos sobre el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgos de la Caja, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

D. Control de la delegación o externalización de funciones o servicios

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 la Caja ya sea en forma de pérdidas económicas, sanciones o de impactos negativos en su reputación.

La Caja 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.

A estos efectos, la Caja dispone de una Política de externalización de funciones aprobada por la Caja, 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. El responsable de esta Política es el y Control de Externalizaciones.

Igualmente 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 la Caja 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.

E. Gobernanza de Productos

La Caja dispone de políticas y procedimientos, incluidos mecanismos adecuados de control interno, en materia de Gobernanza y vigilancia de productos, 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 de Zamora cuenta con un Comité de Productos que desarrolla su función de acuerdo al Manual de Productos y que comprende fundamentalmente el análisis y aprobación de los nuevos productos financieros y servicios, el seguimiento de la estrategia comercial de la Entidad, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos. En dicho Manual, se regulan y controlan, entre otras cuestiones, la forma de proceder en el caso de ventas vinculadas y combinadas de productos a clientes minoristas, de cara a cumplir con la normativa aplicable.

Asimismo sirve como instrumento para gestionar de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de la Caja en materia de transparencia y protección al cliente.

El Comité de Productos se rige, en cuanto a su organización y funcionamiento por una Política debidamente aprobada por el Consejo Rector de la Caja.

F. Planes de Continuidad de negocio

Caja Rural de Zamora 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 la Caja, cumpliendo con las ventanas de recuperación que se establecen para cada una de las aplicaciones y servicios que se han considerado críticos.

G. Departamento de Atención al Cliente

En cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente, para atender las quejas y reclamaciones que presenten nuestros clientes en relación con los intereses y derechos que legalmente tienen reconocidos, la Caja dispone del Departamento de Atención del Cliente, aprobando el Reglamento de Funcionamiento Interno del Servicio de Atención al Cliente y nombrando a su responsable.

El servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Dentro de las funciones del Servicio no sólo está la de resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, sino que además ha de presentar ante la Dirección de la Caja los informes, recomendaciones y propuestas que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre éste y sus clientes. En definitiva, será el encargado de promover el ejercicio de la actividad financiera con total respeto a la normativa sobre transparencia de las operaciones bancarias y protección de la clientela.

VI. CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE ZAMORA

A. Código de Conducta y otras normas de conducta de Caja Rural de Zamora

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

En particular, la Caja dispone de su propio Reglamento Interno de Conducta, cuyo objeto es regular las actuaciones de la Caja, 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, la Caja 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 la Caja que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente. Este Código de Conducta

recoge asimismo un anexo con 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 la Caja con la **promoción de una cultura corporativa ética y de cumplimiento y de fomento de un comportamiento responsable de la Entidad.**

B. Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

El Consejo Rector de la Caja aprobó en fecha de diciembre de 2019 el establecimiento de un primer Modelo de Prevención de Riesgos Penales, aplicable tanto a la Caja 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.

Este Modelo se transformó en un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, adaptado a la Norma UNE 19601: Sistemas de *Compliance* penal, por acuerdo del Consejo Rector en fecha 26 de mayo de 2022. El órgano de cumplimiento penal encargado de la gestión y seguimiento del mismo es el Comité de Ética y Conducta, responsable también del Canal Ético de la Entidad.

El nuevo Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), se basa en una Política de Cumplimiento Penal cuyos principios están a disposición del público y demás partes interesadas en la web de la Caja (cajaruraldigital.com).

C. Política en materia de conflictos de intereses

El Consejo Rector de la Caja 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, la Caja 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 Gestión de Conflictos de interés aprobada por el Consejo Rector de la Caja. Dentro está 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.

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 la Caja; 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 buen gobierno propias de la entidad.
- ✓ Empleados y Directivos con los intereses de los clientes y de la propia Caja; 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; la Caja 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.

La Caja dispone de políticas y procedimientos para 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. 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. Dichas políticas regulan 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 la Caja, 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.
- ✓ Externalización de servicios; La Caja dispone de una política de externalización de servicios en línea con lo requerido por las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02, incluyendo controles para detectar y gestionar cualquier posible conflicto de interés en la contratación de servicios externos.

D. Canales confidenciales de denuncia y comunicación

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**, 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.

La Caja cuenta con un Reglamento del Canal Ético, aprobado por el Consejo Rector de la Caja, que tiene por objeto establecer el procedimiento de aplicación al mismo como canal de comunicación para la recepción de denuncias relacionadas con:

- a) Cualquier conducta tipificada en el Código Penal y, en especial, aquellas que pudieran dar lugar a la responsabilidad penal de las personas jurídicas recogidas en el SGCP de la Caja.
- b) Las violaciones del Código de Conducta de los Directivos y Empleados.
- c) Las violaciones de la Política de Conflictos de Interés de la Caja
- d) Cualquier hecho o situación que pueda ser constitutiva de infracción o sanción administrativa contemplada en la normativa vigente en cada momento.
- e) Cualquier irregularidad (error material o fraude) cometida en el proceso de emisión de Información Financiera y contable de la Entidad.

E. Estrategia de Sostenibilidad

La Caja dispone de una política y de una estrategia de Sostenibilidad aprobada por el Consejo Rector.

VII. INTERPRETACIÓN

El presente Sistema 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.