

INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU - 2016

CRITERIA CAIXA, S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL

DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

DATA FI DE L'EXERCICI DE REFERÈNCIA: 31/12/2016

CIF: A 63379135

Denominació social: CRITERIA CAIXA, S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL

Domicili social: AVINGUDA DIAGONAL 621, BARCELONA

**INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU D'ALTRES ENTITATS –
DIFERENTS DE LES CAIXES D'ESTALVIS– QUE EMETIN VALORS QUE
ES NEGOCIÏN EN MERCATS OFICIALS**

A ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1 Detall dels accionistes o partícips més significatius de la seva entitat a la data de tancament de l'exercici:

Nom o denominació social de l'accionista o partícip	% sobre capital social
FUNDACIÓ BANCÀRIA CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA, "LA CAIXA"	100

A.2 Indiqui, si escau, les relacions de caràcter familiar, comercial, contractual o societari que hi ha entre els accionistes o partícips significatius, en la mesura que siguin conegudes per l'entitat, llevat que siguin escassament rellevants o derivin del gir o tràfic comercial ordinari:

NIF o CIF	Noms o denominacions socials relacionats	Tipus de relació	Breu descripció
	*Vegeu Nota en l'apartat G		

A.3 Indiqui, si escau, les relacions de caràcter comercial, contractual o societari que hi ha entre els accionistes o partícips significatius i l'entitat, llevat que siguin escassament rellevants o derivin del gir o tràfic comercial ordinari:

Noms o denominacions socials relacionats	Tipus de relació	Breu descripció
FUNDACIÓ BANCÀRIA CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS DE BARCELONA, "LA CAIXA"	SOCIETÀRIA	Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" és l'accionista únic de la Societat

A.4 Indiqui, si escau, les restriccions a l'exercici dels drets de vot així com les restriccions a l'adquisició o transmissió de participacions en el capital:

Sí ✓

No

Descripció de les restriccions
TRANSMISSIÓ DE PARTICIPACIONS EN EL CAPITAL: Les limitacions a la transmissibilitat de les accions es recullen en l'article 9 dels Estatuts Socials. Són lliures les transmissions que es facin a favor (i) d'altres accionistes, (ii) del cònjuge, dels

ascendents o descendents de l'Accionista transmissor i (iii) de societats que pertanyin al mateix grup de societats que l'Accionista transmissor. Excepte en aquests casos, l'accionista que es proposi transmetre les seves accions en la Societat ho haurà de comunicar per escrit a l'òrgan d'administració, indicant el nombre, classe i sèrie de les accions que vol transmetre, el nom, el domicili i la nacionalitat de la persona a qui les vol transmetre, el preu o contraprestació de cada acció i les condicions de l'operació. En els terminis i de conformitat amb el procediment previst en els Estatuts Socials, la resta d'accionistes tindran dret d'adquisició preferent i, si escau, de la Societat mateixa.

EXERCICI DE DRETS DE VOT: No hi ha restriccions a l'exercici dels drets de vot de les accions de CRITERIA CAIXA, SAU.

B JUNTA GENERAL O ÒRGAN EQUIVALENT

- B.1 Enumeri el quòrum de constitució de la junta general o òrgan equivalent establerts en els estatuts. Descrigui en què es diferencia del règim de mínims previst a la Llei de societats de capital (LSC) o la normativa que hi sigui aplicable.

De conformitat amb l'article 16 dels Estatuts Socials, la Junta General quedarà vàlidament constituïda, en primera convocatòria, quan els accionistes presents o representats tinguin, almenys, el 25% del capital subscrit amb dret a vot. En segona convocatòria és vàlida la constitució, sigui quin sigui el capital que hi concorri. Perquè la Junta General, ordinària o extraordinària, pugui acordar vàlidament l'emissió d'obligacions, la supressió o limitació del dret de subscripció preferent, l'augment o la reducció de capital, la transformació, fusió, escissió, cessió global d'actiu i passiu i trasllat de domicili a l'estranger, així com qualsevol modificació dels Estatuts Socials, caldrà, en primera convocatòria, la concurrència d'accionistes, presents o representats, que tinguin almenys el 50% del capital subscrit amb dret a vot. En segona convocatòria, serà suficient la concurrència del 25% d'aquest capital. Tot això sense perjudici d'altres supòsits establerts en les lleis i, en particular, lleis especials que siguin aplicables a la Societat.

Actualment, l'Entitat disposa d'un únic accionista; per tant, en aquest sentit s'aplica el règim previst en el text refós de la Llei de societats de capital.

- B.2 Expliqui el règim d'adopció d'acords socials. Descrigui en què es diferencia del règim previst a la LSC o en la normativa que hi sigui aplicable.

De conformitat amb l'article 18 dels Estatuts Socials, els acords de la Junta s'adoptaran per majoria simple dels vots dels accionistes, presents o representats en la Junta General. Un acord s'entendrà adoptat quan obtingui més vots a favor que en contra del capital present o representat en la Junta.

El règim d'adopció d'acords de la Junta General previst a l'article 18 dels Estatuts Socials és el mateix que el previst a la Llei de societats de capital.

D'acord amb el que indica el punt anterior, la Societat té la condició d'unipersonal.

- B.3 Indiqui breument els acords adoptats a les juntes generals o òrgans equivalents celebrats durant l'exercici a què es refereix aquest informe i el percentatge de vots amb què s'han adoptat els acords.

Les decisions de l'accionista únic de la Societat durant el 2016 són:

14/01/2016: Delegació en el Consell d'Administració de la facultat d'emetre valors de renda fixa o instruments de deute de naturalesa anàloga, per un import conjunt de fins a 3.000 milions d'euros.

05/05/2016: Aprovació dels comptes anuals individuals i consolidats corresponents a l'exercici tancat a 31 de desembre 2015 i els seus respectius informes de gestió. Aprovació de la gestió dels administradors durant l'exercici 2015. Aplicació del resultat de l'exercici 2015. Distribució de reserves voluntàries i Reelecció d'auditor.

30/06/2016 i 08/09/2016: Distribució de reserves voluntàries.

- B.4 Indiqui l'adreça i forma d'accés al web de l'entitat i a la informació sobre govern corporatiu.

La informació sobre govern corporatiu de Critería Caixa, SAU està disponible en el web corporatiu de la Societat (www.criteria.com).

- B.5 Assenyali si s'han celebrat reunions dels diversos sindicats, que, si escau, hi hagi, dels tenidors de valors emesos per l'entitat, de l'objecte de les reunions celebrades durant l'exercici a què es refereix aquest informe i dels principals acords adoptats.

El 17 de novembre de 2016 es va celebrar, en primera convocatòria, l'Assemblea General del Sindicat de Bonistes de l'emissió de bons sènior simples de Critería Caixa, SAU, d'import 1.000.000.000 €, a un tipus de l'1,625% anual amb venciment el 21 d'abril de 2022 (codi ISIN ES0205045000, *Common Code* 122180085).

De conformitat amb l'ordre del dia inclòs en la convocatòria de l'assemblea, els Bonistes, representats per Caixabank, SA, van resoldre per unanimitat aprovar la gestió del Comissari Provisional del Sindicat de Bonistes fins al dia de l'assemblea i ratificar-ne el nomenament, així com aprovar la versió definitiva dels Estatuts del Sindicat sense cap modificació sobre la redacció inclosa en els Termes Finals de l'emissió dels bons de data 15 d'abril de 2015, llevat del canvi relatiu a la nova denominació social de l'emissor (que, a la data d'emissió, era Critería CaixaHolding, SAU).

C ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE L'ENTITAT

C.1 Consell o òrgan d'administració

C.1.1 Detalli el nombre màxim i mínim de consellers o membres de l'òrgan d'administració previstos en els estatuts:

Nombre màxim de Consellers/membres de l'òrgan	20
Nombre mínim de Consellers/membres de l'òrgan	8

C.1.2 Completi el quadre següent sobre els membres del consell o òrgan d'administració, i la seva diferent condició:

CONSELLERS/MEMBRES DE L'ÒRGAN D'ADMINISTRACIÓ

Nom o denominació social del Conseller/membre de l'òrgan d'administració	Representant	Última data de nomenament
Isidre Fainé Casas	-	18/12/2013
Alejandro García-Bragado Dalmau	-	26/06/2014
Javier Godó Muntañola	-	26/06/2014
Salvador Gabarró Serra	-	26/06/2014
José Antonio Asiáin Ayala	-	18/12/2013
Marcos Contreras Manrique	-	18/12/2013
Jean-Louis Chaussade	-	18/12/2013
Isabel Estapé Tous	-	18/12/2013
Francisco Javier García Sanz	-	18/12/2013
Víctor Grífols Roura	-	26/06/2014
Josep-Delfí Guàrdia Canela	-	18/12/2013
Heinrich Haasis	-	18/12/2013
Francesc Homs Ferret	-	18/12/2013
Juan José López Burniol	-	26/06/2014
Josep Joan Simón Carreras	-	18/12/2013

C.1.3 Identifiqui, si escau, els membres del consell o òrgan d'administració que assumeixin càrrecs d'administradors o directius en altres entitats que formin part del grup de l'entitat:

Nom o denominació social del Conseller/membre de l'òrgan d'administració	Denominació social de l'entitat del Grup	Càrrec
Isidre Fainé Casas	Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" *Vegeu Nota en l'apartat G	President del Patronat

Alejandro García-Bragado Dalmau	Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" <i>*Vegeu Nota en l'apartat G</i>	Vicepresident i Vicesecretari del Patronat
Javier Godó Muntañola	Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa"	Patró
Salvador Gabarró Serra	Caixabank, SA	Conseller
Marcos Contreras Manrique	Banco Europeo de Finanzas, SA <i>*Vegeu Nota en l'apartat G</i>	Vicepresident
Josep-Delfí Guàrdia Canela	VidaCaixa, SA de Seguros y Reaseguros	Conseller
Francesc Homs Ferret	Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" Inmo Critería Caixa, SAU (abans Foment Immobiliari Assequible, SAU)	Patró Vicepresident
Juan José López Burniol	Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" <i>*Vegeu Nota en l'apartat G</i>	Patró

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren el consell d'administració i les seves comissions, així com la seva evolució en els últims quatre exercicis:

Nombre de Conselleres				
	Exercici 2016	Exercici 2015	Exercici 2014	Exercici 2013
	Nombre %	Nombre %	Nombre %	Nombre %
Consell d'Administració <i>*Vegeu Nota en l'apartat G</i>	1 6,66%	1 6,66%	1 5,88%	6 30%
Comissió Executiva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Comissió d'Auditoria i Control	1 33,33%	1 33,33%	1 33,33%	N.A.

Comissió de Nomenaments i Retribucions	1 33,33%	1 33,33%	1 33,33%	N.A.
--	-------------	-------------	-------------	------

C.1.5 Completi el quadre següent respecte a la remuneració agregada dels consellers o membres de l'òrgan d'administració, meritada durant l'exercici:

Concepte retributiu	Milers d'euros	
	Individual	Grup
Retribució fixa	3.110	1.058
Retribució variable		
Dietes		
Altres remuneracions		
TOTAL:	3.110	1.058

C.1.6 Identifiqui els membres de l'alta direcció que no siguin al seu torn consellers o membres de l'òrgan d'administració executius, i indiqui la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

Nom o denominació social	Càrrec
Marcelino Armenter Vidal	Director General
Jaume Giró Ribas	Director General de Comunicació
Francesc Bellavista Auladell	Sotsdirector General
Javier José Paso Luna	Director de l'Àrea Fiscal i Legal
Óscar Valentín Carpio Garijo	Sotsdirector General Adjunt
Xavier Moragas Freixa	Sotsdirector General Adjunt
Enrique Goñi Beltrán de Garizurieta	Adjunt a Presidència

Remuneració total Alta Direcció (milers d'euros)	4.102
--	-------

C.1.7 Indiqui si els estatuts o el reglament del consell estableixen un mandat il·limitat per als consellers o membres de l'òrgan d'administració:

Sí ✓	No
Nombre màxim d'exercicis de mandat	Quatre (4) anys

C.1.8 Indiqui si els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten per a aprovació al consell o òrgan d'administració estan prèviament certificats:

Sí

No ✓

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que han certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la Societat, perquè el Consell en faci la formulació:

Nom	Càrrec

C.1.9 Expliqui, si n'hi ha, els mecanismes establerts pel consell o òrgan d'administració per evitar que els comptes individuals i consolidats que formuli es presentin a la junta general o òrgan equivalent amb excepcions en l'informe d'auditoria.

Amb caràcter general, la Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera i entre les seves funcions trobem les següents, que porten implícit evitar l'existència d'informes d'auditoria amb excepcions:

- (i) Servir de canal de comunicació entre el Consell d'Administració i els auditors, avaluar els resultats de cada auditoria i les respostes de l'equip de gestió a les seves recomanacions i mitjançar en els casos de discrepàncies entre aquells i aquest en relació amb els principis i criteris aplicables en la preparació dels estats financers, així com examinar les circumstàncies que, si escau, hagin motivat la renúncia de l'auditor.
- (ii) Establir les oportunes relacions amb els auditors de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquests, perquè siguin examinades per la Comissió d'Auditoria i Control, i qualssevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes, així com aquelles altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes tècniques d'auditoria.
- (iii) Supervisar el compliment del contracte d'auditoria, procurant que l'opinió sobre els comptes anuals i els continguts principals de l'informe d'auditoria siguin redactats de manera clara i precisa.
- (iv) Revisar els comptes de la Societat i la informació financera periòdica que hagi de subministrar el Consell als mercats i als seus òrgans de supervisió, i, en general, vigilar el compliment dels requisits legals en aquesta matèria i la correcta aplicació dels principis de comptabilitat generalment acceptats, així com informar amb caràcter previ el Consell d'Administració sobre la informació financera periòdica i les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerits per la Direcció.

C.1.10 El secretari del consell o de l'òrgan d'administració té la condició de conseller?

Sí

No ✓

C.1.11 Indiqui, si n'hi ha, els mecanismes establerts per preservar la independència de l'auditor extern, dels analistes financers, dels bancs d'inversió i de les agències de qualificació de risc.

La Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada d'elevat al Consell d'Administració, perquè siguin sotmeses al Soci Únic, les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució dels auditors externs de comptes d'acord amb la normativa aplicable a la Societat, així com les seves condicions de contractació i recollir regularment d'ell informació sobre el pla d'auditoria i la seva execució, a més de preservar la seva independència en l'exercici de les seves funcions.

La Comissió d'Auditoria i Control rep anualment dels auditors externs la

declaració de la seva independència en relació amb l'entitat o entitats vinculades a aquesta directament o indirectament, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol classe prestats i els corresponents honoraris percebuts d'aquestes entitats per l'auditor extern o per les persones o entitats vinculades a aquest d'acord amb el que disposa la legislació sobre auditoria de comptes. Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control emet anualment, amb caràcter previ a l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressa una opinió sobre la independència dels auditors de comptes. Aquest informe conté, en qualsevol cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals a què fa referència aquest apartat, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.

Amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa aplicable i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de Relació amb l'Auditor Extern, aprovada per la Comissió d'Auditoria i Control, així com pel Consell d'Administració de la Societat.

C.2 Comissions del consell o òrgan d'administració

C.2.1 Enumeri les comissions del consell o òrgan d'administració:

Nom de la Comissió	Nre. de membres
Consell d'Administració	15
Comissió d'Auditoria i Control	3
Comissió de Nomenaments i Retribucions	3

C.2.2 Detalli totes les comissions del consell o òrgan d'administració, els seus membres i la proporció de consellers executius, dominicals, independents i altres d'externs que les integren (les entitats que no tinguin la forma jurídica de societat de capital no han d'emplenar la categoria del conseller en el quadre corresponent i en l'apartat amb el seu règim jurídic i la manera com aquests compleixen les condicions de composició de la comissió d'auditoria i de la de nomenaments i retribucions):

COMISSIÓ EXECUTIVA O DELEGADA

NIF o CIF	Nom	Càrrec	Categoria

% de Consellers executius	
% de Consellers dominicals	
% de Consellers independents	
% d'altres d'externs	
Nombre de reunions	

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descrigui els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

--

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Nom	Càrrec	Categoria
Isabel Estapé Tous	President	Independent
Salvador Gabarró Serra	Vocal	Dominical
Marcos Contreras Manrique	Vocal	Independent

% de Consellers executius	0%
% de Consellers dominicals	33,33%
% de Consellers independents	66,67%
% d'altres d'externs	0%
Nombre de reunions	6

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descrigui els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

D'acord amb el que estableixen els Estatuts, el Consell d'Administració va designar una Comissió d'Auditoria i Control que té les competències i regles de funcionament previstes en la normativa vigent. La Comissió d'Auditoria i Control està formada per Consellers no executius i composta per un mínim de 3 i un màxim de 5 membres, i almenys un dels membres és independent. El Consell d'Administració va designar els membres de la Comissió d'Auditoria i Control tenint present els coneixements, les aptituds i l'experiència dels Consellers i les funcions de la Comissió. La Comissió d'Auditoria i Control va designar d'entre els membres independents un President. Així mateix va designar un Secretari i un Vicesecretari no membres d'aquesta. En cas de no fer aquestes designacions actuaran com a Secretari i Vicesecretari els del Consell. Els membres de l'equip directiu o del personal de la Societat estaran obligats a assistir a les sessions de la Comissió d'Auditoria i Control i a prestar-li la seva col·laboració i accés a la informació de què disposin quan la Comissió així ho sol·liciti. La Comissió podrà igualment requerir l'assistència a les seves sessions dels auditors de comptes de la Societat.

En qualsevol cas, sense perjudici de qualssevol altres funcions que li puguin ser assignades en cada moment pel Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria i Control ha d'exercir les funcions bàsiques següents:

- a) Informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que hi plantegin els accionistes en matèria de la seva competència.

- b) Elevar al Consell d'Administració, perquè siguin sotmeses a la Junta General o al Soci Únic, les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució dels auditors externs de comptes d'acord amb la normativa aplicable a la Societat, així com les seves condicions de contractació i recollir regularment d'ell informació sobre el pla d'auditoria i la seva execució, a més de preservar la seva independència en l'exercici de les seves funcions.
- c) Supervisar els serveis d'auditoria interna, comprovant-ne l'adequació i integritat, i proposar la selecció, designació i substitució dels seus responsables; proposar el pressupost d'aquests serveis i verificar que l'Alta Direcció té en compte les conclusions i recomanacions dels seus informes.
- d) Servir de canal de comunicació entre el Consell d'Administració i els auditors, avaluar els resultats de cada auditoria i les respostes de l'equip de gestió a les seves recomanacions i mitjançar en els casos de discrepàncies entre aquells i aquest en relació amb els principis i criteris aplicables en la preparació dels estats financers, així com examinar les circumstàncies que, si escau, hagin motivat la renúncia de l'auditor.
- e) Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i l'eficàcia dels sistemes de control interns i de gestió de riscos de la Societat, incloent-hi els fiscals; així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria.
- f) Establir les oportunes relacions amb els auditors de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquests, perquè siguin examinades per la Comissió d'Auditoria i Control, i qualssevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes, així com aquelles altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes tècniques d'auditoria. En tot cas, hauran de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb l'entitat o entitats que hi estiguin vinculades directament o indirectament, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol mena prestats i els corresponents honoraris percebuts d'aquestes entitats per l'auditor extern o per les persones o entitats que hi estiguin vinculades d'acord amb el que disposa la legislació sobre auditoria de comptes. Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control ha d'emetre anualment, amb caràcter previ a l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència dels auditors de comptes. Aquest informe haurà de contenir, en tot cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals a què fa referència aquest apartat, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.
- g) Supervisar el compliment del contracte d'auditoria, procurant que l'opinió sobre els comptes anuals i els continguts principals de l'informe d'auditoria siguin redactats de manera clara i precisa.
- h) Revisar els comptes de la Societat i la informació financera periòdica que hagi de subministrar el Consell als mercats i als seus òrgans de supervisió, i, en general, vigilar el compliment dels requisits legals en aquesta matèria i la correcta aplicació dels principis de comptabilitat generalment

acceptats, així com informar amb caràcter previ el Consell d'Administració sobre la informació financera periòdica i les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerits per la Direcció.

- i) Supervisar el compliment de la normativa respecte a les operacions amb parts vinculades i informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre aquestes operacions. En particular vetllarà perquè es comuniqui al mercat la informació sobre aquestes operacions, en compliment del que estableix la normativa, i informarà sobre les transaccions que impliquin o puguin implicar conflictes d'interès.
- j) Supervisar el compliment del Reglament Intern de Conducta en Matèries Relatives al Mercat de Valors i, en general, de les regles de govern corporatiu que li siguin aplicables.
- k) Informar, amb caràcter previ, el Consell sobre la creació o adquisició de participacions en entitats de propòsit especial o domiciliades en països o territoris que tinguin la consideració de paradisos fiscals, així com qualssevol altres transaccions o operacions de naturalesa anàloga que, per la seva complexitat, puguin menyscar la transparència de la Societat o del grup al qual pertany.
- l) Considerar els suggeriments que li facin arribar el President del Consell d'Administració, els membres del Consell, els Directius i els Accionistes de la Societat i establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertany, de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en el si de la Societat.
- m) Rebre informació i, si escau, emetre un informe sobre les mesures disciplinàries que es pretengui imposar a membres de l'alt equip directiu de la Societat.
- n) Qualsevol altres que li siguin atribuïdes en virtut de la Llei i altra normativa aplicable a la Societat.

En tot el que no està previst expressament per a la Comissió d'Auditoria i Control, s'han d'aplicar les normes de funcionament establertes en aquests Estatuts en relació amb el Consell d'Administració, sempre que siguin compatibles amb la naturalesa i funció de la Comissió corresponent.

Com a conseqüència de les facultats atribuïdes, les actuacions més importants de la Comissió d'Auditoria i Control durant l'exercici 2016 han estat:

En la reunió de data 03/02/2016: Aprovar el tancament de l'exercici 2015.

En la reunió de data 23/02/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració, entre d'altres: 1) Informe Financer Anual. Formulació dels comptes anuals individuals i consolidats i dels informes de gestió. l'Informe anual de govern corporatiu. Proposta d'aplicació del resultat de l'exercici 2015; 2) Norma reguladora de la Consolidació Prudencial; 3) Planificació financera i 4) Polítiques i normativa interna (Prevenició de Blanqueig de capitals, Matriu de riscos penals, Reglament intern de conducta).

En la reunió de data 29/04/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració

de la Societat, entre altres: 1) Informe Anual del Procés Intern d'Avaluació de l'Adequació del Capital (ICAAP); 2) Informe Anual del Procés Intern d'Avaluació de l'Adequació de la Liquiditat (ILAAP); 3) Informació amb Rellevància Prudencial (IRP); 4) Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) i 5) Assumptes de caràcter regulatori.

En la reunió de data 27/07/2016: Informació sobre el sistema de Control Intern sobre Informació Financera (SCIIF); Aprovar i elevar al Consell d'Administració de la Societat, entre altres: 1) Tancament dels estats financers del 1r semestre de 2016; 2) Auditoria Interna; 3) Aspectes regulatoris sobre consolidació prudencial (Marc d'Apetit al Risc, Pla de Recuperació).

En la reunió de data 29/09/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració de la Societat, entre altres: 1) Pla de Recuperació del Grup CriteriaCaixa; 2) Informe Anual de l'expert independent en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i finançament al terrorisme.

En la reunió de data 04/11/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració de la Societat, entre altres: 1) Estats financers intermedis consolidats i de l'informe de gestió intermedi del 3r trimestre de 2016; 2) Política de Gestió de Conflictos d'Interessos regulatoris del Grup CriteriaCaixa; 3) Protocol Intern de Relacions; 4) Reglament Intern de Conducta.

En la reunió de data 19/12/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració de la Societat, entre altres: 1) Esmena i nova publicació de la Informació amb Rellevància Prudencial; 2) Pla d'Auditoria Interna 2016 i 2017.

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I RETRIBUCIONS

Nom	Càrrec	Categoria
Isabel Estapé Tous	President	Independent
José Antonio Asiáin Ayala	Vocal	Independent
Juan José López Burniol	Vocal	Dominical

% de Consellers executius	0%
% de Consellers dominicals	33,33%
% de Consellers independents	66,67%
% d'altres d'externs	0%
Nombre de reunions	5

Expliqui les funcions que té atribuïdes aquesta Comissió, descrigui els procediments i les regles d'organització i funcionament i resumeixi les actuacions més importants durant l'exercici.

De conformitat amb el que estableixen els Estatuts Socials, el Consell d'Administració va designar del seu si una Comissió de Nomenaments i Retribucions que té les competències i es regirà per les regles de funcionament previstes en la normativa vigent. La Comissió de Nomenaments i Retribucions està formada exclusivament per Consellers no executius i composta per tres membres, dos dels quals són independents. La Comissió de Nomenaments i Retribucions va designar un President d'entre els Consellers independents que en forma part. Així mateix, va designar un Secretari i un Vicesecretari no consellers.

En qualsevol cas, sense perjudici de qualssevol altres funcions que li pugui assignar en cada moment el Consell d'Administració, la Comissió de Nomenaments i Retribucions exercirà les funcions bàsiques següents:

- a) Avaluar les competències, coneixements i experiència necessaris en el Consell d'Administració. A aquests efectes, definirà les funcions i aptituds necessàries en els candidats que hagin de cobrir cada vacant i avaluarà el temps i dedicació necessaris perquè puguin exercir eficaçment la seva comesa.
- b) Establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració i elaborar orientacions sobre com assolir aquest objectiu.
- c) Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de Consellers independents per a la designació per cooptació o perquè siguin sotmeses a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests Consellers per la Junta General d'Accionistes.
- d) Informar de les propostes de nomenament de la resta de Consellers per a la designació per cooptació o perquè siguin sotmeses a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació per la Junta General d'Accionistes.
- e) Informar de les propostes de nomenament i separació dels alts directius i les condicions bàsiques dels seus contractes.
- f) Examinar i organitzar la successió del President del Consell d'Administració i del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- g) Proposar al Consell d'Administració la política de retribucions dels Consellers i dels Directors Generals o dels qui duguin a terme les seves funcions d'Alta Direcció sota la dependència directa del Consell, de Comissions Executives o de Consellers Delegats, així com la retribució individual i les altres condicions contractuals dels Consellers executius, vetllant per la seva observança.

En tot el que no s'ha previst expressament per a la Comissió de Nomenaments i Retribucions, s'aplicaran les normes de funcionament establertes en aquests Estatuts en relació amb el Consell d'Administració, sempre que siguin compatibles amb la naturalesa i funció de la Comissió corresponent.

Com a conseqüència de les facultats atribuïdes, les actuacions més importants de la Comissió de Nomenaments i Retribucions durant l'exercici 2016 han estat:

En la reunió de data 29/02/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració:
1) Categories dels Consellers; 2) Informe Anual de Govern Corporatiu; 3) Remuneració d'Alts Directius.

En la reunió de data 29/04/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració, entre d'altres: 1) Proposta d'Informe sobre Idoneïtat de candidats a Consellers; 2) Informació de Rellevància Prudencial; 3) Determinació del Col·lectiu Identificat de la Societat i Política de Remuneració de Consellers i Alta Direcció.

En la reunió de data 27/07/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració, entre d'altres: 1) Remuneració del President del Consell; 2) Modificació de les condicions contractuals dels Càrrecs Adjunts a la Presidència i del Director General i Informar el Consell d'Administració de l'Informe Anual d'Avaluació interna de la Política de Remuneracions.

En la reunió de data 29/09/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració l'acord de condicions de reincorporació del Sr. Gual.

En la reunió de data 19/12/2016: Aprovar i elevar al Consell d'Administració, entre d'altres: 1) Dimissió del Secretari del Consell; 2) Modificació de les addendes dels contractes laborals del Col·lectiu Identificat; 3) Dimissió del Subdirector General; 4) Procés de valoració d'idoneïtat de Consellers i Alts Càrrecs (Avaluació Contínua del 2016 i requeriment de Banc d'Espanya).

COMISSIÓ _____

NIF o CIF	Nom	Càrrec
	** Vegeu Nota Apartat G	

D OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.1 Detalli les operacions efectuades entre l'entitat o entitats del seu grup, i els accionistes, partíips cooperativistes, titulars de drets dominicals o qualsevol altre de naturalesa equivalent de l'entitat.

Les operacions més significatives entre Criteriacaixa o les seves filials i l'Accionista Únic, la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", han estat les següents:

Nom o denominació social de l'Accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
Fundació Bancària "la Caixa"	Criteriacaixa	Societària	Distribució de reserves	375.000
Fundació Bancària "la Caixa"	CaixaBank	Societària/c ontractual	Préstec	86.000
Fundació Bancària "la Caixa"	CaixaBank	Societària/c ontractual	Dipòsits a la vista i a termini	27.000

En la Nota 40 dels comptes anuals consolidats de Criteriacaixa, SAU apareixen de forma agregada tots els saldos de l'accionista únic amb societats del Grup Criteriacaixa.

D.2 Detalli les operacions dutes a terme entre l'entitat o entitats del seu grup, i els administradors o membres de l'òrgan d'administració, o directius de l'entitat

No hi ha operacions que siguin fora del tràfic ordinari ni condicions que no siguin de mercat.

En la Nota 40 dels comptes anuals consolidats de Criteriacaixa, SAU apareixen de forma agregada tots els saldos amb administradors i directius.

D.3 Detalli les operacions intragrup

Les operacions més significatives efectuades per la Societat amb altres entitats que pertanyen al mateix Grup han estat les següents:

Denominació social de l'entitat del Grup	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
CaixaBank	Dipòsits a la vista i a termini	1.667.000

CaixaBank	Acords de finançament: préstecs	550.000
CaixaBank	Contractes de cobertures de tipus d'interès (se n'indica el valor nocional)	1.100.000
CaixaBank	Acord de permuta	** Vegeu Nota en l'apartat G

Les operacions més significatives efectuades per la Societat i/o Societats del seu Grup amb entitats associades i multigrup han estat les següents:

Denominació social de l'entitat del Grup	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
Gas Natural	Saldos en imposicions a termini i a la vista a CaixaBank	499.000
Repsol	Saldos en imposicions a termini i a la vista a CaixaBank	672.000
Abertis	Inversió de VidaCaixa en renda fixa d'Abertis Infraestructuras	823.000

Vegeu la Nota 40 dels comptes anuals consolidats del Grup CriteriaCaixa i la Nota 21 dels comptes anuals individuals de CriteriaCaixa.

D.4 [Detalli els mecanismes establerts per detectar, determinar i resoldre els possibles conflictes d'interessos entre l'entitat o el seu grup i els seus consellers o membres de l'òrgan d'administració o directius.](#)

La Societat manté informats els Consellers de les seves obligacions i, en particular, del deure d'evitar conflictes d'interès previstos a la Llei de societats de capital. Amb caràcter anual, el Secretari del Consell d'Administració remet a cadascun dels Consellers un formulari en què aquests poden posar de manifest l'existència de qualsevol conflicte d'interès, per fer-ho constar en la Memòria dels comptes anuals i, si escau, poder valorar si és procedent atorgar la dispensa que permetria, en casos singulars, autoritzar la realització de determinades actuacions al Conseller que ho hagi sol·licitat.

Amb caràcter addicional, la societat disposa d'un Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors, l'última versió del qual va ser aprovada pel Consell d'Administració el novembre de 2016 per a la seva adaptació al Reglament d'Abús de Mercat, aplicable tant a consellers com a directius de l'entitat, entre d'altres. En aquest Reglament s'estableixen diverses obligacions, com ara la d'abstenció de fer determinades operacions en certs períodes, el deure de comunicar i d'informar la Societat sobre determinades operacions, i el deure de salvaguarda i d'actuació en relació amb informació que es pugui qualificar d'informació privilegiada.

E SISTEMES DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS

E.1 Expliqui l'abast del Sistema de Gestió de Riscos de l'entitat.

El control dels riscos està plenament integrat en la gestió, i l'organització està implicada en la seva posada en pràctica. L'Alta Direcció participa directament en aquesta tasca, en el manteniment del marc de control intern, que el Grup assegura en una execució prudent, i en processos continus de gestió i planificació del capital i de la liquiditat.

Després de la reorganització del Grup "la Caixa" el 2014 (Nota 1 dels comptes anuals), Criteriacaixa gestiona el patrimoni empresarial del Grup "la Caixa" compost de les participacions accionaries en sectors estratègics com ara el bancari, l'energètic, les infraestructures, els serveis i el negoci immobiliari. El BCE ha inclòs Criteriacaixa en el perímetre de supervisió prudencial, ja que es considera societat financera mixta de cartera i matriu d'un Conglomerat Financer i no li són aplicables les limitacions establertes per a la Fundació Bancària.

En el marc legal de supervisió prudencial i en el context d'avaluació de qualitat de govern corporatiu del Grup Criteriacaixa per part del Banc Central Europeu, Criteriacaixa ha dut a terme les actuacions següents durant l'exercici 2016:

- 1) Ha formalitzat el procés d'autoavaluació de capital, segons el qual s'ha definit el perfil de risc del Grup Criteriacaixa i s'ha avaluat la suficiència dels recursos propis. L'Informe Anual del Procés d'Autoavaluació del Capital (ICAAP) va ser aprovat pel Consell d'Administració de Criteriacaixa el 29/04/2016.
- 2) Ha dut a terme el procés d'autoavaluació de liquiditat, segons el qual Grup Criteriacaixa compleix folgadamente amb el nivell regulatori de LCR (*liquidity coverage ratio*) en base consolidada. L'Informe Anual del Procés d'Autoavaluació de la Liquiditat (ILAAP) va ser aprovat pel Consell d'Administració de Criteriacaixa el 29/04/2016.
- 3) Ha publicat l'Informe de Rellevància Prudencial del Grup Criteriacaixa (IRP), amb l'objectiu de facilitar als agents del mercat l'avaluació de la suficiència de capital del Grup Criteriacaixa i proporcionar la informació addicional del que aporta Criteriacaixa, com a societat dominant de CaixaBank, al perímetre de consolidació prudencial del Grup Criteriacaixa. L'Informe de Rellevància Prudencial va ser aprovat pel Consell d'Administració de Criteriacaixa el 29/04/2016 i publicat el mateix dia. En data 19/12/2016 el Consell d'Administració de Criteriacaixa va aprovar una lleugera modificació a l'Informe de 2015.
- 4) Ha actualitzat el Marc d'Apetit al Risc (RAF, *Risk Appetite Framework*) de Criteriacaixa amb motiu de la revisió anual que n'estableix la governança aprovat pel Consell d'Administració de Criteriacaixa el 29/07/2016. En data 19/12/2016 el Consell d'Administració va aprovar una Addenda al RAF incloent-hi els requeriments de la decisió de l'SREP per a 2017 (més informació en l'Apartat E.4).
- 5) Ha elaborat el Pla de Recuperació (*Recovery Plan*) del Grup Criteriacaixa, aprovat pel Consell d'Administració de Criteriacaixa el 29/09/2016. Algunes de les mètriques del RAF han estat seleccionades com a indicadors de *Recovery Plan* (*recovery indicators*). Per a aquestes mètriques s'han definit els llindars de recuperació que, si s'activessin, desencadenarien els processos de comunicació i de governança propis, d'acord amb la gravetat de les situacions definides.

El Consell d'Administració de CriteriaCaixa va aprovar el 2015 un Catàleg de Riscos Corporatiu que facilita el seguiment i *reporting* dels riscos de CriteriaCaixa. El Consell d'Administració va actualitzar el catàleg el 29/07/2016 i el va aprovar el mateix dia. Vegeu més detalls del Catàleg a E.3.

El Sistema de Gestió de Riscos del Grup CriteriaCaixa funciona de manera descentralitzada, en el sentit que les societats del Grup disposen de les seves pròpies estructures de control i supervisió de les seves respectives activitats. No obstant això, a CriteriaCaixa, perquè és la capçalera del Conglomerat, s'hi afegeix una estructura complementària per a la gestió de riscos propis i per al seguiment dels riscos de les seves societats participades.

Grup CaixaBank:

D'acord amb la sol·licitud existent a la Circular 7/2015 de la CNMV, de 22 de desembre, la Societat expressa que de les descripcions que hi consten, la que s'ajusta més a l'abast del seu Sistema de Gestió de Riscos és la número 1, és a dir:

“...El Sistema de Gestió de Riscos funciona de manera integral i contínua, i consolida aquesta gestió per àrea o unitat de negoci o activitat, filials, zones geogràfiques i àrees de suport (com per exemple recursos humans, màrqueting o control de gestió) en l'àmbit corporatiu...”.

En altres paraules, el control dels riscos està plenament integrat en la gestió i l'organització està implicada a posar-lo en pràctica. El mateix Consell d'Administració, amb l'assessorament i la revisió més profunda i freqüent de la Comissió de Riscos, és qui determina les polítiques i les estratègies de control i gestió de riscos.

L'Alta Direcció participa directament en aquest acompliment, en el manteniment del marc de control intern, que l'Entitat assegura en una execució prudent, i en processos continus de gestió i planificació estratègica i financera, que garanteixen l'adequació al perfil i apetit de risc de l'Entitat. El Sistema de Gestió de Riscos funciona de manera integral i exhaustiva, amb una translació adaptada i racionalitzada a les filials i unitats de negoci, segons criteris de materialitat i raonabilitat.

El Sistema de Gestió de Riscos està format pels elements següents:

- Govern i organització: Els òrgans de govern són la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració, que tenen les facultats que, respectivament, se'ls assignen en la Llei i en els Estatuts, i de conformitat amb aquests, en els desenvolupaments que s'estableixin en els Reglaments d'un i altre òrgan. En conseqüència, la Societat és administrada i regida pel seu Consell d'Administració: és l'òrgan de representació i, al marge de les matèries competència de la Junta General, és el màxim òrgan de decisió.
- Mapa de Riscos Corporatius: El Grup CaixaBank disposa d'un «Mapa de Riscos Corporatiu» per a la identificació, el mesurament, el seguiment, el control i el *reporting* dels riscos, que ofereix una visió integral dels riscos associats a les activitats corporatives i del seu entorn de control. Com a punt de partida del Mapa de Riscos Corporatiu, el Catàleg de Riscos Corporatiu, actualitzat al desembre de 2016 (més informació a aquest respecte en el punt E.3), classifica els

Riscos per categories, incloent-hi els riscos de naturalesa fiscal, i en facilita el seguiment i *reporting*, intern i extern, cosa que contribueix a la mateixa determinació del Perfil de Risc del Grup, la formalització d'un Marc d'Apetit al Risc, unifica nomenclatures dels riscos i facilita l'adaptació al report de Riscos requerit pel Mecanisme Únic de Supervisió (MUS/SSM).

- Marc d'Apetit al Risc (MAR): Eina integral i prospectiva amb què el Consell d'Administració del Grup CaixaBank determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar, en la consecució dels objectius estratègics del Grup.
- Avaluació i planificació de riscos: Com a complement i reforç que retroalimenta tant el Mapa de Riscos Corporatiu com el Marc d'Apetit al Risc, el Grup CaixaBank disposa de processos institucionals i mecanismes per avaluar tant l'evolució del perfil de risc (recent, futur i hipotètic en escenaris d'estrès) com la seva pròpia capacitat per assegurar un adequat govern, gestió i control.
- Cultura de risc en l'organització: En desenvolupament continu. Es plasma en la (i) formació, exemplificada a través de la denominada «Escola de Riscos», en què la formació es planteja com una eina estratègica orientada a donar suport a les àrees de negoci en els temes de risc, alhora que és el canal de transmissió de la cultura i les polítiques de riscos de la companyia per a la seva adequada gestió, i ofereix formació, informació i eines a tots els professionals de l'Entitat (a través de cursos de formació, tant presencials com virtuals, a través dels mitjans telemàtics disponibles), (ii) informació (publicació dels principis generals de gestió del risc, normes, circulars i manuals a aquest respecte, comunicacions en les reunions mensuals del Conseller Delegat i l'Alta Direcció amb els màxims responsables de la xarxa i de Serveis Centrals...) i (iii) incentius (actualment, impacte en la retribució variable de nivells Directius determinats relacionats amb l'originació i la gestió de risc).
- Marc de Control Intern: Proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup i que, en línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector, s'estructura en base al model de les 3 línies de defensa.
 - La primera línia de defensa formada per les unitats de negoci i de suport del Grup, responsables d'identificar, mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals que l'afecten en l'exercici continu de la seva activitat. L'any 2015 es van reforçar les funcions de control en la primera línia de defensa. Entre d'altres, amb la creació de la Direcció Corporativa de Control de Negoci, com a unitat específica de control de la Direcció General de Negoci.
 - La segona línia de defensa està formada per tres Unitats de Control: Compliment Normatiu, integrada en la Subdirecció General de Control & Compliance creada al desembre de 2015, la Unitat de Control Intern de Riscos, integrada en la Direcció General de Riscos i la Unitat de Control Intern d'Informació i Models Financers, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital. La segona línia de defensa actua independentment de les unitats de negoci i té la funció d'assegurar que hi ha polítiques i procediments de gestió i control de riscos, monitorar-ne l'aplicació, avaluar l'entorn de control i reportar tots els riscos materials del Grup.
 - La 3a línia de defensa, constituïda per Auditoria Interna, avalua l'eficàcia i eficiència de la gestió i control dels riscos.

El desembre de 2016 s'ha constituït el Comitè de Control Intern, presidit per la Subdirecció General de Control&Compliance i integrat per les Unitats de Control de segona i tercera línia de defensa i la Unitat de Control de Negoci. Les Unitats de Control, cada una sota el seu àmbit d'actuació, tenen les funcions següents:

- Assegurar que hi ha polítiques i procediments adequats amb relació a la gestió dels riscos, i que es compleixin de manera efectiva.
- Assegurar un Entorn de Control adequat i efectiu que mitigui els riscos, sota el seu àmbit d'actuació, que n'inclouï la monitoració a través d'Indicadors.
- Detectar l'existència de *gaps* de control, establir plans per solucionar-los i efectuar-ne el seguiment de la implantació
- Assegurar que hi ha el *reporting* adequat al Comitè de Control Intern.
- Fomentar la cultura de control i compliment en el seu àmbit d'actuació.

Vegeu més informació sobre les Unitats de Control en l'apartat E.6

El Comitè de Control Intern té la missió d'assegurar, raonablement, a la Direcció i als Òrgans de Govern l'existència, el disseny adequat i l'aplicació efectiva de les Polítiques i Procediments de Control dels Riscos en l'organització i avaluar l'Entorn de Control dels Riscos del Grup CaixaBank.

Per a més Informació vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup Criteriacaixa corresponents a l'exercici 2016.

E.2 [Identifiqui els òrgans de l'entitat responsables de l'elaboració i execució del Sistema de Gestió de Riscos.](#)

Òrgans d'administració

Criteriacaixa: El Consell d'Administració de Criteriacaixa, mitjançant la Comissió d'Auditoria i Control, supervisa els serveis d'auditoria interna i tot el procés d'elaboració i presentació de la informació financera de Criteriacaixa, abans que el Consell d'Administració els aprovi.

Així mateix, el Consell d'Administració de Criteriacaixa és l'últim responsable del compliment de les condicions de Conglomerat Financer.

Grup CaixaBank: El Consell d'Administració de CaixaBank és l'òrgan màxim que, dins de les seves competències, determina i monitora el model de negoci i l'estratègia de risc de l'Entitat, estableix el Mapa de Riscos Corporatiu, el Marc d'Apetit al Risc i és responsable de les polítiques de govern intern i de la gestió i el control de riscos. Més concretament, el mateix Consell es va reservar unes matèries de decisió respecte a la Gestió de Riscos:

- Adopció i seguiment dels mètodes per mesurar els riscos i calcular els requeriments regulatoris de capital que comporten.
- Organització al màxim nivell de les funcions de control.
- Establiment de límits globals de risc.
- Dictamen de les polítiques generals d'actuació de l'Entitat en matèria de riscos i coneixement de la seva evolució.

En el pla general, les funcions del Consell d'Administració serien:

- Definir els principis generals de gestió del risc.
- Establir la distribució de funcions al si de l'organització i els criteris per a la prevenció de conflictes d'interès.
- Aprovar i revisar periòdicament les estratègies i polítiques d'acompliment, gestió, control i reducció dels riscos.
- Aprovar les estratègies i procediments generals de control intern.
- Conèixer els resultats de la funció de gestió i control dels riscos i de la situació de control intern.

El Consell ha delegat algunes matèries en les Comissions Delegades, el funcionament de les quals està regulat en el Reglament del Consell d'Administració (article 11 i següents). Concretament, el Consell ha designat del seu si una Comissió Executiva, una Comissió de Riscos, una Comissió de Nomenaments, una Comissió de Retribucions i una Comissió d'Auditoria i Control. La Comissió de Riscos està composta exclusivament per consellers no executius i que posseïxin els oportuns coneixements, capacitat i experiència per entendre plenament i controlar l'estratègia i la propensió al risc. Aquesta comissió és l'encarregada del seguiment recurrent de la gestió de riscos, les funcions concretes i composició de la qual s'han detallat en el punt C.2.5 i com a últim garant dels mecanismes de control, sense perjudici de les funcions del Consell d'Administració en matèria de gestió i control de riscos, la Comissió d'Auditoria i Control, igualment detallada en l'Apartat C.2.5 d'aquest mateix Informe.

Òrgans de Direcció

CriteriaCaixa: La prioritat de la Direcció de CriteriaCaixa és identificar els riscos principals en relació amb els negocis significatius i aplicar les polítiques amb un alt grau de descentralització, atesa la gran varietat de negocis i el seu alt grau d'especialització. Per al mesurament i anàlisi adequats de riscos inherents a l'activitat de CriteriaCaixa com a Societat Financera Mixta de Cartera, capdavantera del Grup, la Direcció de CriteriaCaixa utilitza les eines i metodologia de CaixaBank, que té una Direcció Corporativa de Models i Polítiques de Risc pròpia, d'acord amb les millors pràctiques del sector financer.

La normativa de conglomerats financers estableix una capa addicional de supervisió per als denominats Conglomerats Financers, plasmada en uns requeriments qualitius i quantitius addicionals als que estableix la normativa sectorial aplicable (representats en el sector bancari, bàsicament, per la Directiva de Requeriments de Capital (CRD IV), i el Reglament de Requeriments de Capital (CRR)). En aquest sentit, el Grup ha treballat en combinar aquests requeriments amb l'autonomia de gestió entre CriteriaCaixa i el Grup CaixaBank, ja que tenen models de negoci diferents i naturaleses de riscos diferents. Per a això ha implantat una sèrie de procediments de govern, control de riscos i control intern que reforcen els estàndards de compliment de la regulació de conglomerats financers.

Grup CaixaBank: L'Alta Direcció del Grup actua en el marc de les atribucions delegades pel Consell d'Administració i les seves Comissions, tant de manera col·legiada (Comitè de Direcció) com individualment a través de la figura del Director General de Risc. CaixaBank disposa d'una Direcció General responsable del funcionament correcte del Sistema de Gestió de Riscos del Grup. Queden fora de la seva responsabilitat directa el

risc reputacional (gestionat per la Direcció Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i Responsabilitat Corporativa), el risc legal/regulatori, incloent-hi el risc fiscal (que depèn de la Secretaria General) i el de compliment normatiu (que depèn de la Subdirecció General de Control i Compliment).

L'Alta Direcció del Grup CaixaBank integra els comitès següents:

Comitès que reporten a les Comissions Delegades del Consell:

- Comitè de Direcció
- Comitè Permanent de Crèdits
- Comitè Global del Risc

Així mateix, dels comitès que reporten al Comitè de Direcció, destaquen:

- Comitè de Gestió d'Actius i Passius (ALCO)
- Comitè de Transparència
- Comitè de Regulació
- Comissió de Planificació
- Comitè de Govern de la Informació i Qualitat de la Dada (CGIQD)
- Comitè de Protecció de Dades
- Comitè de Plans de Reestructuració i Resolució
- Comitè de Reputació

Finalment, dels comitès de gestió del risc, que estableixen polítiques generals d'actuació, concedeixen operacions al màxim nivell, gestionen els riscos de negoci del Grup i reporten al Comitè Global del Risc, pel seu pes en la gestió i control de riscos, cal destacar-ne els següents:

- Comitè de Polítiques de Risc
- Comitè de Risc Operacional
- Comitè de Models i Paràmetres
- Comitè d'Impairment
- Comitè de Recuperacions i Morositat
- Comitè de Valoració i Adquisició d'Actius Immobiliaris
- Comitè de Control Intern

Per a més Informació a aquest respecte, vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup Criteriacaixa corresponents a l'exercici 2016.

E.3 Assenyali els principals riscos que poden afectar la consecució dels objectius de negoci.

Criteriacaixa:

El Catàleg de Riscos Corporatiu següent va ser aprovat pel Consell d'Administració de Criteriacaixa el 2015 i modificat posteriorment, el 29/07/2016.

- Riscos específics de negoci:

- Liquiditat. Principalment el risc d'actius líquids (falta de liquiditat d'alguna de les seves inversions i possible pèrdua sobtada de valor dels actius), risc de finançament (incapacitat per renovar finançament o la necessitat de fer-ho a un cost elevat) i el risc de concentració de liquiditat (concentració de fonts de finançament).
 - Crèdit. Possibilitat que alguna de les contraparts no atengui les obligacions de pagament i les possibles pèrdues que se'n derivin. Aquest risc comprèn el risc d'impagament i el de concentració de crèdit. S'inclou conceptualment en aquest tipus de risc la inversió en cartera d'entitats de grup, multigrup i associades.
 - Mercat. Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius per fluctuacions dels tipus o preus en els mercats en què aquests actius/passius es negocien. Inclou la variació de valor de les inversions en altres empreses, classificades com a actius financers disponibles per a la venda, i el risc de l'activitat immobiliària.
 - Situació de recursos propis. Restricció de la capacitat de CriteriaCaixa per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc
- Riscos per a la continuïtat de l'activitat:
 - Risc legal o regulatori. Al·ludeix a possibles modificacions legislatives o decisions judicials contràries.
 - Risc de compliment. Fa referència a possibles sancions derivades de l'incompliment de disposicions normatives
 - Risc operacional. Al·ludeix al frau intern, extern, relacions laborals i seguretat en el lloc de treball, clients, processos i sistemes i danys materials.
 - Risc reputacional. Correspon al risc que es deteriori la confiança d'alguns dels grups d'interès.
 - Risc de fiabilitat de la informació financera. Fa referència a qüestions de transparència i aplicació de la normativa comptable, al frau comptable i a errors en la informació financera.

Grup CaixaBank:

L'evolució del sistema financer i la transformació del Marc Regulatori posen de manifest la rellevància creixent de l'avaluació dels riscos i del seu entorn de control. En aquest Marc, el Grup CaixaBank té un "Mapa de Riscos Corporatiu" per a la identificació, mesurament, seguiment, control i *reporting* dels riscos.

El Mapa de Riscos Corporatiu inclou un Catàleg de Riscos Corporatiu actualitzat al desembre de 2016 (comentat en el Punt E.1), que facilita el seguiment i *reporting*, intern i extern, dels riscos del Grup agrupats en tres categories principals: Riscos de Model de Negoci, Riscos específics de l'activitat financera de l'Entitat i Risc Operacional i Reputacional.

Els principals riscos que es reporten de manera periòdica a la Direcció i els Òrgans de Govern de CaixaBank són:

Risc de model de negoci:

- Rendibilitat del Negoci: Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.
- Recursos Propis/Solvència: Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.
- Liquiditat i Finançament: Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.

Riscos específics de l'activitat financera:

- Crèdit: pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.
- Deteriorament d'Altres Actius: Reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers (materials, immaterials, Actius Fiscals Diferits i altres actius) del Grup CaixaBank.
- Mercat: Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació i inversió del Grup, per fluctuacions dels tipus, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on es negocien aquests actius o passius.
- Estructural de tipus: Efecte negatiu sobre el Valor Econòmic del balanç o sobre els resultats, per la renovació de masses d'actiu i passiu a tipus diferents dels establerts anteriorment, a causa de canvis en l'estructura de la corba de tipus d'interès.
- Actuarial: Increment del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança amb clients (negoci assegurador) i per pensions amb empleats (compromisos per pensions) arran de la divergència entre les estimacions de sinistralitat i tipus i l'evolució real d'aquestes magnituds.

Risc Operacional i Reputacional:

- Legal/Regulatori: Pèrdues per errors d'interpretació o aplicació de la legislació i de la regulació vigent o per decisions judicials adverses. Addicionalment, inclou el risc de patir un impacte advers en el valor econòmic per canvis legislatius o regulatoris.
- Conducta i Compliment: aplicació per part de CaixaBank de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients i els seus grups d'interès i deficiències en els procediments que originin actuacions o omissions no ajustades al marc jurídic i regulatori, o als codis i normes internes, de les quals es puguin derivar sancions administratives o danys reputacionals.
- El risc fiscal, entès com el risc d'ocurrència d'efectes negatius per als estats financers o la reputació del Grup CaixaBank derivats de decisions d'índole tributària adoptades bé per la mateixa entitat o bé per les autoritats tributàries i judicials, estaria cobert per la gestió i control del risc legal i de compliment.
- Tecnològic: pèrdues degudes a la inadequació o les errades del *hardware* i el *software* de les infraestructures tecnològiques, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.

- Processos operatius i esdeveniments externs: pèrdues o danys provocats per errors operatius en els processos vinculats a l'activitat de l'Entitat, per esdeveniments externs que escapen al control de l'Entitat, o per terceres persones alienes a aquesta, tant de forma accidental com dolosa.
- Fiabilitat de la informació financera: deficiències en l'exactitud, integritat i criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.
- Reputacional: menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en CaixaBank d'alguns dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen de les actuacions o omissions, realitzades o atribuïdes, de l'Entitat, la seva Alta Direcció o els seus Òrgans de Govern.

Per a més informació: Vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup Criteriacaixa corresponents a l'exercici 2016.

E.4 Identifiqui si l'entitat té un nivell de tolerància al risc.

Criteriacaixa: Tal com s'ha comentat en l'Apartat E.1, al juliol de 2016 Criteriacaixa ha actualitzat el seu Marc d'Apetit al Risc (RAF). Posteriorment, el desembre de 2016, el Consell d'Administració ha formalitzat una modificació sobre aquest RAF adequant els requisits de capital regulatori partint de les decisions rebudes el novembre del Banc Central Europeu. Constitueix una eina de gestió amb la qual ha establert la tipologia i els nivells de risc que està disposada a acceptar en la consecució dels seus objectius de negoci, amb l'objectiu de mantenir en tot moment l'equilibri entre rendibilitat i risc. Així mateix, el RAF permet fer un seguiment i control de totes les obligacions prudencials. En aquest marc s'expressen les polítiques, els processos de govern i els indicadors a través dels quals s'estableix, es comunica i es monitora l'apetit al risc de Criteriacaixa.

S'han definit 15 indicadors (10 per al perímetre de gestió i 5 per al perímetre prudencial del Grup Criteriacaixa), que s'emmarquen en el mapa de riscos identificats per Criteriacaixa, d'acord amb la seva naturalesa de societat patrimonial de caràcter patrimonial.

Per als indicadors de gestió, el perímetre de referència en el RAF és el consolidat de Criteriacaixa sense integrar-hi globalment CaixaBank, que coincideix amb el perímetre de gestió de riscos. Conseqüentment, aquest «perímetre de gestió» és el més apte i representatiu per a la gestió dels riscos d'una Societat. Aquest perímetre no es correspon ni amb els comptes consolidats públics ni amb els estats financers consolidats reservats, utilitzats a l'efecte de la consolidació prudencial.

D'altra banda, en els indicadors regulatoris s'utilitza el perímetre consolidat del Grup Criteriacaixa, incloent-hi CaixaBank, per al còmput de límits de necessari compliment prudencial, atès que, malgrat que no és dins d'aquest «perímetre de gestió», la seva vulneració pot sotmetre Criteriacaixa a restriccions addicionals en el desenvolupament de la seva activitat mentre que Criteriacaixa estigui subjecta a la supervisió prudencial del BCE.

Per als indicadors del RAF s'han calibrat tres llindars diferents a través d'un sistema de semàfors d'alerta (objectiu: verd, alerta primerenca: ambre, i límit: vermell). Amb

aquest calibratge s'aconsegueix un enfocament gradual que atorga a Criteriacaixa més flexibilitat i capacitat de prevenció i reacció davant un escenari de crisi, i s'especifiquen els nivells de tolerància al risc assumibles per Criteriacaixa.

Adicionalment, algunes de les mètriques del RAF han estat seleccionades com a indicadors de *Recovery Plan* (*recovery indicators*). Per a aquestes mètriques s'han definit els llindars de recuperació (semàfor negre) que, si s'activés, desencadenaria els processos de comunicació i de governança propis, d'acord amb la gravetat de les situacions definides.

La Subdirecció General Adjunta de Finances, Mitjans i Recursos Humans és l'encarregada de recopilar i consolidar informació i reportar-la al Comitè de Direcció. També s'encarrega de coordinar amb la Subdirecció General, responsable de l'Àrea d'Inversions, i amb la Subdirecció General Adjunta de Gestió d'Actius, les mesures per gestionar els riscos de Criteriacaixa.

El Comitè de Direcció rep i revisa la informació de la Subdirecció General Adjunta de Finances, Mitjans i Recursos Humans, i la fa arribar a la Comissió d'Auditoria i Control i al Consell d'Administració.

La Comissió d'Auditoria i Control té com a funció revisar el RAF enviat pel Comitè de Direcció i elevar la seva opinió al Consell d'Administració, que és l'òrgan responsable de l'establiment i l'actualització anual de l'apetit al risc, del seguiment continuat del perfil de risc i d'assegurar la consistència entre tots dos.

CaixaBank:

L'Entitat té nivells de tolerància al risc, englobats en el denominat marc d'apetit al risc (ja introduït en el Punt E.1, com a part integrant del seu Sistema de Gestió del Risc).

El marc d'apetit al risc de CaixaBank consta de declaracions qualitatives i quantitatives.

- Declaració d'Apetit al Risc, que transmet el perfil de risc objectiu mitjançant quatre dimensions clau:
 1. Protecció davant de pèrdues: L'objectiu de CaixaBank és mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una adequació de capital còmoda.
 2. Liquiditat i finançament: Amb el propòsit de tenir una base de finançament estable i diversificada, es vol tenir la certesa d'estar permanentment en condicions de complir les obligacions i necessitats de finançament, fins i tot en condicions adverses de mercat.
 3. Composició de negoci: S'aspira a mantenir una posició de lideratge en el mercat de banca detallista i aconseguir una generació d'ingressos i de capital de manera equilibrada i diversificada.
 4. Riscos per a la franquícia: el Grup es compromet amb els estàndards més alts ètics i de governança en la seva activitat, fomentant la sostenibilitat i l'acció social responsable i vetllant activament per assegurar la seva pròpia excel·lència operativa.

Així mateix, hi ha declaracions de mínim apetit al risc, que inclouen, entre d'altres, el seguiment del risc fiscal com a part del risc legal i de compliment.

- Mètriques quantitatives, que es resumeixen en quadres de comandament:
 1. Mètriques primàries (Nivell 1), els llindars d'apetit i tolerància dels quals fixa el Consell d'Administració.
 2. Indicadors Complementaris (Nivell 2), de més detall, per desglossar o complementar la monitoració dels riscos que fa l'equip directiu i, en particular, el Comitè Global de Riscos.
- Palanques de Gestió (Nivell 3), per assegurar un trasllat coherent i eficaç a la gestió del negoci i els seus riscos. Plasmades a través de:
 1. Formació i comunicació
 2. Metodologies de mesurament i valoració de riscos
 3. Límits, polítiques i facultats en aprovació de noves posicions de riscos
 4. Incentius i nomenaments
 5. Eines i processos

Per a cadascuna de les dimensions clau definides, s'estableixen, addicionalment a les declaracions qualitatives, diverses mètriques quantitatives amb l'apetit que es pretén mantenir i els llindars de tolerància; això, juntament amb les palanques de gestió, permet direccionar el perfil de risc que pot assumir l'equip directiu.

Es fixen nivells d'"**Apetit**" i de "**Tolerància**" per a cadascuna de les mètriques a través d'un sistema de semàfors d'alerta:

- «Semàfor Verd»: objectiu de risc
- «Semàfor Ambre»: alerta precoç
- «Semàfor Vermell»: incompliment

Addicionalment, i per a una selecció de mètriques que també estan recollides en el *Recovery Plan* (presentat a continuació), s'ha definit un «Semàfor negre» que, si s'activés, desencadenaria uns processos de comunicació i de governança propis, d'acord amb la gravetat de les situacions definides.

Finalment, i en línia amb la Directiva 2014/59/UE, de 15 de maig de 2014, per la qual s'estableix un marc per a la reestructuració i resolució d'entitats de crèdit, CaixaBank manté actualitzat un «Pla de Recuperació» (*Recovery Plan*).

El Pla de Recuperació pretén facilitar la implantació de mesures de recuperació per part de l'Entitat, amb l'objectiu de restablir la seva posició financera després d'un deteriorament rellevant d'aquesta. El Pla de Recuperació pretén donar resposta a situacions de deteriorament greu de l'Entitat en termes de solvència i liquiditat. Per a tot el que fa referència a la gestió del Pla de Recuperació, s'ha creat el Comitè de Plans de Recuperació i Resolució (CPRR).

En el procés d'elaboració del Pla de Recuperació, el CPRR determina l'abast del Pla i les àrees implicades, en proposa l'actualització amb freqüència mínima anual d'acord amb

la normativa aplicable i dirigeix el projecte, supervisant i controlant el procés d'elaboració, que correspon a l'Oficina del Projecte.

En el procés d'aprovació del Pla de Recuperació, el CPRR valida l'Informe proposat per l'Oficina del Projecte i l'eleva al Comitè de Direcció.

En relació amb els indicadors de recuperació, el CPRR revisa trimestralment l'informe que elabora l'Oficina del Projecte i l'eleva al Comitè de Direcció.

Amb això, s'assegura un procés integral de monitorització i escalat de potencials deterioraments en el perfil de risc de l'Entitat, i que regula la involucració oportuna i selectiva dels òrgans d'administració.

Finalment, en l'àmbit dels plans de resolució, el CPRR coordina les peticions d'informació de les autoritats de resolució nacionals (Banc d'Espanya / FROB) i europea (Junta Única de Resolució).

Per a més informació: Vegeu la Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup Criteriacaixa corresponents a l'exercici 2016.

E.5 Indiqui quins riscos s'han materialitzat durant l'exercici.

Els Riscos, identificats a través del Catàleg de Riscos Corporatiu, que classifica els Riscos per categories, incloent-hi els riscos de naturalesa fiscal, s'han detallat en el punt E.3; i l'eina integral (de gestió, control, etc.) i prospectiva és el Marc d'Apetit al Risc (descriu en el punt E.4). Durant el 2016 no hi ha hagut modificacions en els nivells de compliment/tolerància de les mètriques del Marc d'Apetit al Risc respecte a desembre 2015, i s'ha mantingut una de les mètriques en la zona d'incompliment.

En concret, l'alta litigiositat que estan havent d'afrontar les entitats financeres amb temes com les clàusules terra o la Llei 57/68 (bestretes a promotors) hi està tenint impacte, per bé que CaixaBank està prenent les mesures necessàries per mitigar els efectes relacionades amb ambdós temes.

Les iniciatives adoptades i els plans d'acció en curs han de permetre la reconducció dels nivells de risc als estipulats com a apetit de l'Entitat.

A títol informatiu, es resumeixen les xifres principals que han caracteritzat el risc de crèdit el 2016:

- Morositat. A 31 de desembre de 2016 els deutors morosos del Grup s'han situat en 14.754 milions d'euros (6,9%). A tancament de 2015 eren 17.100 milions (7,9%).
- La ràtio de mora de CaixaBank es compara molt favorablement amb la del sector privat resident del total del sistema, que ha passat del 10,1% (31 de desembre de 15) al 9,23% (31 de desembre de 16).
- Promoció immobiliària i actius adquirits en pagament de deutes. A 31 de desembre de 16, l'import brut del finançament destinat a la promoció immobiliària del Grup era de 8.024 milions d'euros (9.825 a 31/12/15) i el valor comptable net dels actius adjudicats en pagament de deutes (cartera

disponible per a la venda) pujava a 6,3 milers de milions d'euros (7,3 milers de milions a 31 de desembre de 15).

- Per a la cobertura de la morositat, el Grup ha comptabilitzat el 2016 unes dotacions per a insolvències de 314 milions d'euros(*) (1.593 el 2015), descomptades les recuperacions. Incloent-hi aquestes dotacions, els fons totals per a insolvències de crèdit eren de 6.880 milions d'euros a tancament de 2016 (9.512 a tancament de 2015).
- Tot això culmina en un cost de Risc (*Cost of Risk*) del 0,46% el 2016 davant d'un 0,73% el 2015.
-

(*) En el quart trimestre de 2016 s'ha produït alliberament de provisions, entre d'altres, derivat de l'aplicació de la nova Circular 4/2016. La ràtio del cost del risc puja a 0,15%.

Funcionament dels sistemes de gestió i control

Malgrat que ha desenvolupat l'activitat en un entorn complex, la capacitat de generació de valor del Grup a llarg termini no s'ha vist afectada.

A això contribueix significativament l'adequat funcionament dels sistemes de gestió i control de riscos durant el 2016. S'ha informat de la seva evolució al Consell d'Administració del Grup.

E.6 Expliqui els plans de resposta i supervisió per als principals riscos de l'entitat.

El Consell d'Administració de Criteriacaixa monitora l'evolució de les seves participades i fa seguiment periòdic dels sistemes de control intern i gestió de riscos implantats a Criteriacaixa a aquest efecte.

Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada de supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de la Societat.

La Direcció de Criteriacaixa duu a terme un seguiment continuat de les participacions de manera individualitzada amb la finalitat de poder adoptar en cada moment les decisions més oportunes en funció de l'evolució observada i prevista dels mercats i de l'estratègia de Criteriacaixa. Així mateix, semestralment fa proves de deteriorament per a totes les seves participacions amb l'objectiu de registrar, si escau, la correcció valorativa corresponent.

Per assegurar que la cartera d'actius immobiliaris figura registrada d'acord amb el seu valor raonable en el balanç, la Direcció de Criteriacaixa utilitza models interns per determinar els ajustos sobre la valoració de referència atorgada en taxacions individuals completes o sobre el resultat de mètodes automatitzats de valoració. El procés de taxació es fa periòdicament; així, més de la meitat dels actius tenen taxacions amb una antiguitat inferior a un any i la resta no supera els dos anys, en gairebé la totalitat dels casos.

Criteriacaixa té equips especialitzats que fan un seguiment continuat de les operacions de les entitats participades, en major o menor mesura, segons el grau d'influència sobre l'entitat concreta, mitjançant l'ús de tot un seguit d'indicadors que són

actualitzats periòdicament. Addicionalment, conjuntament amb la Direcció Corporativa de Gestió Global del Risc de CaixaBank, es fan mesuraments del risc de les inversions, des del punt de vista del risc implícit en la volatilitat dels preus de mercat utilitzant models VaR (*Value at Risk* o valor en risc) sobre el diferencial de rendibilitat amb el tipus d'interès sense risc, així com des del punt de vista de l'eventualitat de la fallida, aplicant models basats en l'enfocament PD/LGD.

El risc de tipus d'interès es manifesta principalment en la variació dels costos financers pel deute de Criteriacaixa. Amb l'objecte de mitigar aquest risc, la Direcció de Criteriacaixa avalua l'oportunitat d'entrar en contractes de permuta financera, tenint en compte els tipus d'interès presents i les expectatives d'interès futures. En aquest sentit, Criteriacaixa ha subscrit determinats contractes de permuta financera.

Tal com s'ha explicat en l'apartat E.4 anterior, hi ha un govern corporatiu en el marc del RAF en què es determinen les responsabilitats de supervisió i, si escau, d'actuació davant els riscos.

A fi de gestionar el risc de compliment normatiu, els òrgans d'administració i direcció impulsen la difusió i promoció dels valors i principis d'actuació inclosos en el Codi Ètic i en el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, i tant els seus membres com la resta d'empleats i directius han d'assumir-ne el compliment com a criteri principal i orientador de la seva activitat diària.

Així mateix, el Consell d'Administració de Criteriacaixa va aprovar un Manual de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme en què es recullen les obligacions establertes en la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme, així com en el Reial decret 304/2014, de 5 de maig, pel qual es crea el Reglament d'aquesta Llei. Finalment, el Consell d'Administració de Criteriacaixa va aprovar la Política de Gestió de Sancions i de Contramesures Financeres Internacionals i el Codi d'Ús dels Sistemes d'Informació el 30 de juliol de 2015.

Les consultes i denúncies sobre possibles incompliments del Codi Ètic, del Sistema de Control Intern sobre la Informació (SCIIF) i del Codi d'Ús dels Sistemes d'Informació es poden formular a través del canal confidencial de denúncies disponibles a la Intranet de la Societat per a tots els empleats.

L'Àrea d'Auditoria i Control Intern està desenvolupant el projecte de Mapa de Riscos Corporatius propis de Criteriacaixa. En concret, el Consell d'Administració va aprovar el 2015 el Mapa d'Activitats de Criteriacaixa, així com el catàleg de riscos que hi estan associats. El Catàleg de Riscos Corporatiu va ser actualitzat i aprovat el 29/07/2016 pel Consell d'Administració.

Grup CaixaBank:

Els principals riscos de l'Entitat són, com ja s'ha comentat anteriorment, els inclosos en el catàleg de riscos corporatiu.

Per a tots s'han establert clarament les responsabilitats de supervisió i, si escau, resposta dins el Marc d'Apetit al Risc.

El **Consell d'Administració** és l'òrgan responsable de definir i supervisar el perfil de risc del Grup, actualitzar anualment el marc i monitorar el perfil de risc efectiu.

La **Comissió de Riscos** assessora el Consell d'Administració sobre la propensió global de l'Entitat al risc, quant a la situació actual i a la previsible, i sobre les línies estratègiques en aquest àmbit.

El **Comitè Global del Risc** és un òrgan executiu que reporta directament a la Comissió de Riscos. Monitora amb periodicitat mínima mensual el compliment efectiu del marc. Si s'excedeixen els nivells establerts, s'adopten en la gestió les mesures necessàries per reconduir la situació.

Per atendre les necessitats d'informació, gestió i control dels òrgans abans esmentats, s'ha definit el sistema de *reporting* mínim següent:

- **Presentació mensual en el Comitè Global de Risc**, indicant tant la situació del mes/trimestre anterior com la tendència de les mètriques de primer i segon nivell. En el cas que els nivells de risc de primer nivell siguin superiors al llindar de:
 - **Apetit:** s'assigna un «semàfor ambre o alerta primerenca» a l'indicador, i es designa el responsable o Comitè directiu encarregats de preparar un pla de resposta (denominats pla d'acció) per tornar a la zona «verda», amb indicació del calendari.
 - **Tolerància:** s'assigna un «semàfor vermell», amb una explicació del motiu de la ineficàcia del pla d'acció anterior (si n'hi ha), així com una proposta d'accions correctives o mitigants per reduir l'exposició, que ha d'aprovar la Comissió de Riscos.
 - **Informe d'indicadors de recuperació**, enquadrat en el Pla de Recuperació (introduït a la resposta al punt E.4).
- **Presentació trimestral a la Comissió de Riscos**, sobre la situació, plans d'acció i previsions per a les mètriques de primer nivell.
- **Presentació al Consell d'Administració amb periodicitat semestral**, sobre la situació, plans d'acció i previsions per a cadascuna de les mètriques de primer nivell.

En aquestes sessions, el Consell podria establir la modificació o actualització de les mètriques i dels llindars prèviament assignats.

Així mateix, i en cas que en algun dels riscos se superi el nivell de tolerància definit i això pugui suposar una amenaça per a la viabilitat del Grup, el Consell podria activar alguna de les accions establertes en el Pla de Recuperació.

Com a exemple de «Pla de Resposta», addicionalment al Pla de Recuperació explicat anteriorment, podem citar el «Pla de Contingència de Liquiditat», elaborat per la Direcció d'Anàlisi i Seguiment de Balanç i ratificat pel Consell d'Administració. Aquest Pla disposa de:

- Marc de Governança detallat en què es distingeixen les fases d'activació (definició i seguiment d'alertes, avaluació de l'impacte/escenari/severitat i activació formal del pla de contingència), execució (pla de comunicació, quantificació necessitats de liquiditat i mesures de liquiditat i plans d'acció) i cessament (avaluació d'alertes i límits i cessament);
- Inventari de mesures factibles a cadascun dels escenaris de crisi en què es valoren totes les mesures d'obtenció de liquiditat indicant per a cada escenari si aquesta és possible, el termini d'execució, el venciment de la font de finançament, el cost i la freqüència amb què es pot utilitzar i
- Descripció de plans d'acció en tres àmbits (comunicació, mercats majoristes i mercats detallistes) i en dos moments temporals (curt termini i llarg termini).

Adicionalment, en aquest Pla de Contingència de liquiditat s'expliquen les diferències entre aquest i el Pla de recuperació amb relació a la governança i la intensitat de la crisi.

Pel que fa al risc fiscal, s'emmarca dins de l'Estratègia Fiscal (que recull els seus principis tributaris estratègics) i de la Política de Control i Gestió del Risc Fiscal, ambdues aprovades pels Òrgans de Govern del Grup.

Així mateix, en compliment del compromís de CaixaBank en l'àmbit fiscal, el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el 2015 l'adhesió de l'entitat al Codi de Bones Pràctiques Tributàries del Fòrum de Grans Empreses.

Les Unitats de Control que integren la segona i tercera línia de defensa, d'acord amb el Marc de Control Intern del Grup, són:

- **Control Intern de Riscos**
- **Control Intern d'Informació i Models Financers**
- **Compliment Normatiu**
- **Auditoria Interna**

Control Intern de Riscos

L'objectiu del departament de Control Intern de Riscos és unificar en un únic àmbit organitzatiu, dependent directament de la Direcció General de Riscos, les diverses funcions de segona línia de defensa en funcionament dins d'aquesta Direcció.

La direcció s'organitza en les següents funcions:

1) Control Intern de Risc Operacional i de Crèdit i Control de Mercats.

L'objectiu d'aquestes funcions és monitorar, com a segona línia de supervisió:

- La definició i implementació de processos d'acord amb les polítiques del banc en matèria de riscos, assegurant que la presa de riscos sempre es duu a terme dins del marc que han definit i amb un marc de control adequat.
- La consistència i efectivitat dels controls exercits des de la primera línia de defensa sobre els processos d'assumpció de risc per part de l'entitat.

- El seguiment i control dels riscos assumits, així com reportar-los recurrentment a, entre d'altres, les àrees de presa o gestió dels riscos, l'Alta Direcció i els comitès competents, així com a organismes de supervisió i terceres entitats.

2) Validació interna

La criticitat i importància del procés de gestió del risc i de la determinació del capital exigeix disposar d'entorns de control adequats que garanteixin la fiabilitat de les estimacions. A més, cal que l'entorn de control sigui suficientment especialitzat i que es faci de manera contínua en les entitats. En aquest sentit, la validació interna ha de complir les exigències regulatòries, i ha de representar un suport fonamental a la gestió del risc, en les seves responsabilitats d'emissió d'opinió tècnica i autorització a l'ús de models interns.

La normativa estableix la validació interna com un requisit ineludible previ a la validació supervisora que ha de dur a terme una unitat suficientment independent i especialitzada dins la mateixa entitat, amb funcions clarament establertes.

A CaixaBank, la funció de control de Validació Interna la desenvolupa Validació de Models de Risc, un departament especialitzat i independent la responsabilitat principal del qual és emetre una opinió tècnica sobre l'adequació dels models interns utilitzats a l'efecte de gestió interna o de caràcter regulatori del grup CaixaBank.

D'acord amb la missió, l'àmbit d'actuació de Validació de Models de Risc engloba els riscos de Crèdit, Mercat i Operacional a més del Capital Econòmic, i revisa els aspectes metodològics, de gestió (usos dels models i eines de gestió, polítiques de risc, nivell de cobertura, controls, governança, implantació dels models en els processos de gestió) i la verificació de l'existència d'un entorn tecnològic amb la qualitat de dades suficient per donar suport a les necessitats dels models.

Control Intern d'Informació i Models Financers

L'objectiu del departament de Control Intern d'Informació i Models Financers és la supervisió dels riscos associats a la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital i s'organitza en les funcions següents:

1) Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF)

El SCIIF, com a part del Control Intern de l'Entitat, es defineix com el conjunt de processos que es duen a terme per proporcionar seguretat raonable respecte a la fiabilitat de la informació financera que l'entitat publica en els mercats. Està dissenyada d'acord amb el que estableix la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) en el seu document «Control intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades» (entitats emissores de títols admesos a cotització). Com a segona línia de defensa, supervisa que les pràctiques i els processos desenvolupats a l'Entitat per elaborar la informació financera en garanteixen la fiabilitat i conformitat amb la normativa aplicable. En concret, aquesta funció ha d'avaluar que la informació financera elaborada per les diverses entitats que constitueixen el Grup compleix amb els principis següents:

- a) Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
- b) La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
- c) Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
- d) Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament, i comparabilitat).
- e) La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

A l'Informe Anual de Govern Corporatiu de l'exercici 2016 es presenta el detall d'aquesta funció, així com les activitats que s'han dut a terme en el període.

2) Intervenció

Amb l'objectiu de garantir la consecució de l'objectiu de seguretat raonable sobre la informació financera i comptable, el departament de Control Intern d'Informació i Models Financers compta amb la funció d'Intervenció, composta d'un equip d'especialistes comptables en determinades operatives de negoci, i la responsabilitat principal de la qual és assegurar la raonabilitat dels impactes comptables de les operatives de negoci en cada tancament comptable (individual i consolidat). Les seves funcions principals consisteixen en els aspectes següents:

- a) Intervenir el procés de tancament mensual per verificar la raonabilitat dels registres comptables que procedeixen de les aplicacions o apunts manuals, comprovar que hi ha inventaris que justifiquen els saldos comptables corresponents i denunciar les incidències perquè es corregeixin.
- b) Assegurar que els controls de la generació dels apunts comptables han funcionat correctament.
- c) Interactuar de forma regular amb l'àrea de negoci per anticipar impactes comptables potencials i oferir criteri davant de noves operatives, i per proposar millores en els seus processos i controls.
- d) Col·laborar amb l'àrea de negoci i amb Comptabilitat en l'anàlisi de canvis normatius que puguin afectar l'operativa de l'àrea, les seves aplicacions, o els seus registres comptables, en col·laboració amb el departament de Polítiques Comptables.

Actualment, la funció d'Intervenció cobreix, principalment, les operatives de negoci següents: inversió creditícia, riscos contingents, actius immobiliaris, comissions, divisa, sucursals internacionals, fiscal, contingències legals, despeses generals, tresoreria, passiu i titulitzacions.

3) Control Intern de Models de Planificació Financera (CIMPF)

Aquesta funció, creada fa poc, té per objectiu exercir el control intern de segona línia de defensa de les activitats desenvolupades per la Direcció Corporativa de Planificació i Capital, assegurar que hi ha polítiques i procediments adequats que es compleixen de

manera efectiva i vetllar perquè hi hagi un Entorn de Control adequat i efectiu que mitigui els riscos associats a aquestes activitats. Així mateix, la funció està orientada a detectar si hi ha *gaps* de control, establir plans de remediació si n'hi ha i efectuar-ne el seguiment d'implantació. La funció s'ha organitzat partint d'un procés de validació fonamentat en dues visions:

- Validació amb visió «producte» de les activitats de la Direcció Corporativa (Pla Operatiu, Pla Estratègic, ICAAP, ILAAP, IRP, *Recovery Plan*, *Stress Test*...).
- Validació «en línia»: el procés de validació es fa en paral·lel a l'elaboració del producte, amb l'objectiu de tenir les conclusions abans de la presentació al Consell d'Administració.

Amb l'objectiu de mitigar els riscos, la funció CIMPF cobreix tant aspectes quantitius com qualitius. Els elements essencials del procés de validació global cobreixen les àrees de revisió següents:

- ✓ Entorn tecnològic i bases de dades utilitzades
- ✓ Metodologies i hipòtesis utilitzades
- ✓ Govern corporatiu
- ✓ Integritat de la documentació
- ✓ Integració en la gestió

Compliment Normatiu

L'objectiu de la funció de Compliment Normatiu és la supervisió del risc de compliment. L'Àrea de Compliment Normatiu supervisa el risc de compliment derivat de possibles deficiències en els procediments implantats, mitjançant l'establiment de controls de segon nivell dins del seu àmbit d'actuació (entre d'altres, a través d'activitats de *monitoring*, la revisió de procediments interns o l'anàlisi de deficiències detectades en informes d'experts externs, informes de les inspeccions dels organismes supervisors, reclamacions de clients, etc.). En cas de detecció de deficiències, l'Àrea de Compliment Normatiu insta les àrees de gestió afectades que desenvolupin propostes d'accions de millora sobre les quals es fa un seguiment periòdic.

Així mateix, l'Àrea de Compliment Normatiu duu a terme activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència i accions de formació i comunicació per potenciar la cultura del compliment a l'organització. Una altra activitat que desenvolupa és vetllar per les bones pràctiques en matèria d'integritat i normes de conducta, per a la qual cosa disposa, entre altres mitjans, del Canal confidencial de consultes i denúncies intern per a empleats implantat en l'entitat. Aquest Canal serveix, a més, per resoldre les denúncies relacionades amb les irregularitats de naturalesa financera i comptable que es puguin produir.

Finalment, cal destacar que l'Àrea de Compliment Normatiu és l'interlocutor, en matèries de la seva competència, dels principals organismes supervisors nacionals i internacionals i, si escau, coordina els requeriments que aquests organismes puguin remetre. Sobre totes aquestes activitats, l'Àrea de Compliment Normatiu fa el report periòdic a l'Alta Direcció, la Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Riscos.

L'Àrea de Compliment Normatiu desenvolupa la seva activitat a través de 4 direccions: la direcció de Riscos Normatius, la direcció de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme, la direcció d'Internacional i Grup i la direcció de Compliment en l'Àrea de Corporate & Institutional Banking - CIB.

Auditoria Interna

Auditoria Interna de CaixaBank desenvolupa una activitat independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank i aporta un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern intern.

D'acord amb el model de control de 3 línies de defensa implantat a CaixaBank, Auditoria Interna actua com a tercera línia de defensa i supervisa les actuacions de la primera i segona línies.

Per a més informació: Nota 3 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CriteriaCaixa corresponents a l'exercici 2016.

F SISTEMES INTERNS DE CONTROL I GESTIÓ DE RISCOS EN RELACIÓ AMB EL PROCÉS D'EMISSIÓ DE LA INFORMACIÓ FINANCERA (SCIIF)

F.1. Entorn de control de l'Entitat: L'objectiu que es persegueix és facilitar al mercat informació dels mecanismes específics que l'Entitat ha habilitat per mantenir un ambient de control intern que propiciï la generació d'informació financera completa, fiable i oportuna (incloent-hi la que serveixi de punt de partida per elaborar-la), i que prevegi la possible existència d'irregularitats i les vies per detectar-les i posar-hi remei.

F.1.1. Quins òrgans i/o funcions són els responsables de: (i) l'existència i el manteniment d'un SCIIF adequat i efectiu; (ii) la implantació d'aquest sistema, i (iii) la seva supervisió.

Les entitats haurien d'incloure, en la contestació, informació sobre si el Consell d'Administració ha assumit formalment, per exemple a través del seu reglament, la responsabilitat última de l'existència i el manteniment d'un SCIIF adequat i efectiu, si aquest reglament i els Estatuts del Comitè d'Auditoria incorporen la responsabilitat de supervisar-lo, i si altres codis interns atribueixen a l'Alta Direcció la responsabilitat de dissenyar-lo i implantar-lo.

El Consell d'Administració de CriteriaCaixa, com a màxim Òrgan de Govern de la societat, és el responsable que hi hagi un SCIIF adequat i eficaç des de l'octubre de 2014.

La Comissió d'Auditoria i Control es responsabilitza, entre altres funcions, de:

- Supervisar l'eficàcia del control intern de la Societat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada. En aquest sentit, la Comissió d'Auditoria i Control vetllarà per la seva eficàcia i obtindrà prou evidències del seu correcte disseny i funcionament.

La Subdirecció General Adjunta de Finances, Mitjans i Recursos Humans de la Societat és la responsable del disseny, implantació i funcionament del SCIIF.

Aquesta atribució de responsabilitats està recollida en la *Norma de caràcter intern «Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera»*, aprovada per la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració, i que desenvolupa la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera.

En relació amb la Norma interna del SCIIF, el Grup CaixaBank, com a part molt significativa de la informació financera del Grup CriteriaCaixa, té una Política «Sistema de control intern sobre la informació financera» i la Norma homòloga, aprovades el 2016 després de separar-les (prèviament només existia la Norma).

La Política SCIIF ha estat aprovada pel Consell d'Administració. S'hi descriuen les seccions més conceptuals del SCIIF, com ara la informació financera que

s'ha de cobrir, el model de control intern, la supervisió de la política, la seva custòdia i aprovació, etc.

D'altra banda, la Norma SCIIF ha estat aprovada pel Comitè de Direcció de l'Entitat. S'hi desenvolupa la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera (d'ara endavant, CIIF) que és responsable de:

- Supervisar que les pràctiques i els processos desenvolupats en el Grup per elaborar la informació financera garanteixen la seva fiabilitat i la conformitat amb la normativa aplicable.

- Avaluar que la informació financera elaborada per les diferents societats que constitueixen el Grup compleix els principis següents:
 - i. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
 - ii. La informació reflecteix la totalitat de transaccions, fets i altres esdeveniments en què la Societat és part afectada (integritat).
 - iii. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
 - iv. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
 - v. La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Així mateix, la Norma regula les responsabilitats dels centres responsables comptables i de les àrees de negoci involucrades en l'elaboració de la informació financera. Les seves responsabilitats en aquesta matèria suposen la certificació, amb la periodicitat requerida, de l'execució efectiva dels controls clau identificats, així com la col·laboració en la identificació i formalització dels riscos, controls i activitats dels processos que afecten la generació de la informació financera.

Atesa la importància de CaixaBank en la generació de la informació financera consolidada de Criteriacaixa, diverses funcions relatives al SCIIF del Grup Criteriacaixa es troben subcontractades al Departament de Control Intern de la Informació Financera (d'ara endavant, CIIF), que depèn de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de CaixaBank.

F.1.2. Si hi ha, especialment en el que fa referència al procés d'elaboració de la informació financera, els elements següents:

Departaments i/o mecanismes encarregats: (i) del disseny i revisió de l'estructura organitzativa; (ii) de definir clarament les línies de responsabilitat i autoritat, amb una distribució adequada de tasques i funcions, i (iii) del fet que hi hagi procediments suficients per difondre-ho correctament a l'Entitat, en especial, en el que fa referència al procés d'elaboració de la informació financera.

L'Entitat hauria d'informar de les principals característiques dels procediments de disseny, revisió i actualització de l'estructura organitzativa, de les línies de responsabilitat i autoritat i si s'han documentat i distribuït entre tots els que intervenen en el procés d'elaboració de la informació financera en l'Entitat i el seu grup consolidable.

La revisió i aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat la duu a terme el Consell d'Administració de Criteriacaixa, a través del Director General, del Comitè de Direcció i la Comissió de Nomenaments i Retribucions.

En l'elaboració de la informació financera estan definides les línies d'autoritat i responsabilitat. Així mateix, es duu a terme una planificació exhaustiva, que preveu, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions que ha de fer cada un dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació abans esmentada estan documentades i s'han distribuït entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.

Cal destacar, així mateix, que totes les entitats del Grup Criteriacaixa que tenen implantat un model SCIIF actuen de manera coordinada.

Codi de conducta, òrgan d'aprovació, grau de difusió i instrucció, principis i valors inclosos (indicant-hi si hi ha mencions específiques al registre d'operacions i elaboració d'informació financera), òrgan encarregat d'analitzar incompliments i de proposar accions correctores i sancions.

En relació amb el codi de conducta, l'Entitat hauria d'incloure informació sobre la manera com el distribueix, si ha de ser subscrit formalment pels empleats i en què consisteix la formació sobre aquest codi.

Criteriacaixa disposa d'un **Codi Ètic** aprovat pel seu Consell d'Administració, que estableix els valors que específicament es pretén preservar i la manera en què l'empresa ha d'exercir la seva activitat societària professional, establint estàndards reforçats d'actuació als quals s'han d'ajustar totes les persones que prestin els seus serveis professionals a Criteriacaixa, siguin administradors, directius o empleats. El seu grau de difusió és universal a través de la Intranet corporativa. A més, tant el text inicial com les modificacions successives aprovades pel Consell d'Administració de Criteriacaixa són remeses a les persones subjectes al Codi Ètic, i se'n recull un comprovant de recepció. El Codi Ètic és subscrit per les noves incorporacions a la plantilla de Criteriacaixa.

Els estàndards reforçats de conducta de Criteriacaixa són: el compliment normatiu, la prevenció de conflictes d'interès, la protecció dels béns i actius de la Societat, la preservació de la reputació corporativa, la promoció de la competència entre els proveïdors, l'excel·lència en l'exercici professional de les activitats encomanades, el treball en equip, la integritat mitjançant rigor en el control intern, la prevenció de pràctiques fraudulentas i la prohibició d'acceptar regals i obsequis, el compliment del protocol intern de relacions entre el Fundació Bancària "la Caixa" i les seves empreses dependents, d'una banda, i CaixaBank i les seves empreses dependents, de l'altra, i, finalment, la preservació de la confidencialitat. Així mateix, són valors de Criteriacaixa el respecte per les persones, la seva dignitat i la seva diversitat, el respecte per les cultures i la contribució al progrés i el compromís amb la responsabilitat social i mediambiental.

Els empleats tenen a la seva disposició una via de comunicació d'incompliments i dubtes sobre el codi ètic que es gestiona internament, amb la qual cosa Criteriacaixa garanteix la confidencialitat, la identitat del comunicant i la seva indemnitat.

A més, en compliment de la legislació aplicable en l'àmbit del Mercat de Valors per als emissors de valors, Criteriacaixa disposa d'un **Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC)** que regula la conducta dels empleats, directius, membres del Consell d'Administració i determinats tercers que prestin serveis a l'entitat de manera que tots ells ajustin les seves actuacions a les normes de conducta que la Llei del Mercat de Valors, el Reglament 596/2014, del Parlament Europeu i del Consell, sobre l'Abús de Mercat i les seves disposicions de desplegament preveuen per als emissors de valors, fomentant així la transparència en els mercats i preservant, en tot moment, l'interès legítim dels inversors.

El seu grau de difusió és universal a través de la Intranet corporativa. A més, tant el text inicial com les successives modificacions aprovades pel Consell d'Administració de Criteriacaixa com la que es va fer al novembre de 2016 es remeten a les persones subjectes i l'Òrgan de Seguiment en recull el comprovant de recepció.

Així mateix, Criteriacaixa té un **Codi d'Ús dels Sistemes d'Informació** que va aprovar el Consell d'Administració al juliol de 2015 i que és aplicable a tots els directius i empleats.

Els objectius principals d'aquest Codi d'Ús dels Sistemes d'Informació són conscienciar i garantir el bon ús i seguretat dels mitjans tecnològics de l'Entitat i de la informació que contenen i gestionen. El Codi ha estat remès a tots els empleats i s'ha recollit un comprovant de la seva recepció. A més, està a disposició de tots els empleats de Criteriacaixa de manera permanent a través de la intranet corporativa.

Durant el 2016 s'ha dut a terme formació presencial per a tots els empleats, a través de diverses sessions divulgatives del Codi.

Les comunicacions sobre possibles incompliments del Codi d'Ús dels Sistemes d'Informació o els dubtes que pugui suscitar la seva interpretació o aplicació es remeten al Director General.

El Codi conté regles clares per a un ús adequat i eficient de les comunicacions i de les eines informàtiques per garantir la qualitat, integritat, confidencialitat i inviolabilitat de la informació, respectant així també els compromisos assumits amb contraparts, clients, proveïdors i empleats.

Grup CaixaBank:

D'altra banda, atesa la rellevància del subgrup CaixaBank dins el Grup Criteriacaixa, cal destacar que CaixaBank disposa d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació, aprovat pel Consell d'Administració, que estableix els valors i principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres dels seus òrgans d'administració. El seu grau de difusió és universal a través de la Intranet corporativa. Així mateix, pot ser consultat pels accionistes, clients, proveïdors i altres parts interessades en la pàgina web de CaixaBank, a l'apartat de Responsabilitat Corporativa.

Els valors i principis d'actuació que recull el Codi són els següents: el compliment de les lleis, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

En relació amb la informació que l'Entitat facilita a clients i accionistes, el Codi Ètic estableix que aquesta informació ha de ser precisa, veraç i comprensible quant a les seves operacions, comissions i procediments per tal de canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, indica que es posarà a disposició dels accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant, de conformitat amb la normativa vigent.

El Codi Ètic és subscrit per les noves incorporacions a la plantilla de CaixaBank.

L'anàlisi dels possibles incompliments i les propostes d'actuacions correctores i de sancions correspon al Comitè del Canal de Consultes i Denúncies, format per Compliment Normatiu, Secretaria General, Assessoria Jurídica i Recursos Humans. Complementàriament, i derivat de la normativa vigent, o bé mitjançant acords d'autoregulació impulsats per la Direcció i els òrgans de govern, hi ha altres normes que regulen la conducta dels empleats sobre matèries concretes. Aquestes són:

- I. Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC).
- II. Codi de Conducta Telemàtic.
- III. Canal confidencial intern de consultes.

Totes i cadascuna d'aquestes matèries s'inclouen en la Formació Normativa de l'Entitat, i són d'obligada realització per part dels empleats. Per a la seva validació formal, cada treballador ha d'aprovar un test de coneixements en finalitzar el curs.

En concret, els cursos que hi ha avui dia són els següents:

- Curs sobre el Codi Ètic i el canal confidencial de consultes relatiu al Codi Ètic i al Codi de Conducta Telemàtica i el canal confidencial de denúncies. El curs, en format *e-learning*, té una durada aproximada d'una hora i mitja.
- Curs sobre Seguretat de la Informació, en què es proporcionen coneixements sobre les mesures i els criteris de protecció que cal adoptar sobre la informació, i el contingut del qual inclou les pautes d'actuació regulades en el Codi de Conducta Telemàtic. El curs, també en format *e-learning*, té una durada aproximada d'una hora.
- Addicionalment, l'Entitat disposa de dos cursos de formació en format *e-learning* en matèria del RIC (Reglament Intern de Conducta):
 - o Un d'adreçat a les persones adherides al Reglament i;
 - o un segon curs adreçat a la totalitat dels empleats, enfocat a la detecció i comunicacions d'operacions sospitoses d'abús de mercat, la política de conflictes d'interès i els deures generals en relació amb la informació privilegiada.

El 2016 s'ha convocat els nous empleats perquè facin aquests cursos.

Canal de denúncies, que permeti la comunicació al Comitè d'Auditoria d'irregularitats de caràcter financer i comptable, en addició a eventuais incompliments del codi de conducta i activitats irregulars en l'organització. Si és de caràcter confidencial, se n'ha d'informar.

Pel que fa a les principals característiques del canal de denúncies, l'Entitat hauria d'informar de les vies de comunicació en què es basa (telefònica, correu electrònic, correspondència escrita...) i com garanteix, si escau, la confidencialitat de les denúncies abans que siguin examinades pels membres del Comitè d'Auditoria.

Les comunicacions sobre possibles incompliments del Codi Ètic i del Sistema de Control Intern de la Informació Financera i de l'Ús de Sistemes d'Informació es remeten a través d'un canal confidencial de denúncies, disponible per a tots els empleats a la intranet de la Societat. Una vegada rebuda la comunicació, es tria un membre del Comitè de Direcció que investiga la comunicació, salvaguardant en qualsevol cas la confidencialitat del remitent. Finalitzada la investigació, es crea un comitè format, entre d'altres, pel Director General, sempre que els fets denunciats no afectin aquesta persona. En aquest cas, la persona afectada és substituïda pel següent Directiu de més alt rang en l'Entitat i que no estigui afectat per la comunicació. Aquest Comitè decideix sobre la procedència de les denúncies i, si escau, les actuacions que cal dur a terme respecte a aquestes.

Les comunicacions són personals i confidencials, i se salvaguarda la identitat del denunciador, que només és revelada als qui duguin a terme la investigació si és imprescindible i únicament amb l'autorització del denunciador. A més, es garanteix la indemnitat del denunciador, excepte en els casos de denúncia dolosa o de participació en els fets denunciats.

Les comunicacions sobre possibles incompliments del Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors s'adreçaran a l'Òrgan de Seguiment del Reglament Intern de Conducta, compost per tres membres de Criteriacaixa designats pel Consell d'Administració. L'Òrgan de Seguiment és l'encarregat de fer complir les normes de conducta dels mercats de valors i les regles del mateix Reglament Intern de Conducta, interpretar-ne el contingut i instruir els expedients disciplinaris en cas d'incompliment.

En el cas de denúncies relacionades amb la informació financera i comptable se n'informa la Comissió d'Auditoria i Control.

Grup CaixaBank:

En el cas de CaixaBank, pel que fa a les característiques principals del canal de denúncies, l'entitat hauria d'informar de les vies de comunicació en què es basa (telefònica, correu electrònic, correspondència escrita...) i com garanteix, si escau, la confidencialitat de les denúncies abans que siguin examinades pels membres del comitè d'auditoria.

Les comunicacions sobre possibles incompliments del Codi Ètic i del Codi de Conducta, així com les denúncies relacionades amb possibles irregularitats relacionades amb la informació financera i comptable, s'han de remetre a l'Àrea de Compliment Normatiu a través del Canal Confidencial de Denúncies, implantat a CaixaBank a través de la Intranet i disponible per a tots els empleats. Aquesta àrea n'és responsable de la gestió, i la resolució de les denúncies és competència del Comitè del Canal de consultes i denúncies abans comentat i que, addicionalment, és l'encarregat d'informar la Comissió d'Auditoria i Control sobre les denúncies relacionades amb la informació financera i comptable, d'acord amb la normativa del SCIIF.

Es tracta d'un canal intern (exclusiu per als empleats) i visible (és accessible a través de diversos enllaços des de la Intranet de l'Entitat). Les comunicacions són personals i confidencials, i se salvaguarda la identitat del denunciador, que només serà revelada a les àrees que duguin a terme la investigació si és imprescindible i únicament amb l'autorització prèvia del denunciador. A més, es garanteix la indemnitat del denunciador, excepte en els casos de denúncia dolosa o de participació en els fets denunciats.

Cal destacar que durant el 2016 l'Entitat ha fet formació sobre l'existència i l'ús d'aquest canal.

Programes de formació i actualització periòdica per al personal involucrat en la preparació i la revisió de la informació financera, així com en l'avaluació del SCIIF, que cobreixin, almenys, normes comptables, auditoria, control intern i gestió de riscos.

Pel que fa als programes de formació i actualització, les entitats haurien de facilitar informació resumida sobre quines àrees de coneixement s'han cobert, així com altres dades rellevants de caràcter quantitatiu (com ara el nombre d'empleats que han rebut la formació, etcètera) o qualitatiu.

En el marc de la formació del Grup, durant l'exercici 2016 a Criteriacaixa s'han fet programes de formació per als empleats. S'han assolit 799 hores de formació tècnica, principalment de l'Àrea de Finances i Àrea d'Inversions, en temàtiques com control intern i gestió del risc, auditoria interna i tancament fiscal i comptable.

Cal destacar que, al desembre de 2016 es va llançar el curs de formació en línia en matèria de SCIIF per a 13 empleats de l'àrea de participacions bancàries i consolidació, que se sumen als 9 empleats que es van convocar al 2015 i als 43 del 2014.

Així mateix, la Subdirecció General Adjunta de Finances, Mitjans i Recursos Humans de Criteriacaixa està subscripta a diverses publicacions, revistes i webs d'àmbit Comptable/Financer, tant nacionals com internacionals, els continguts i comunicats de les quals es revisen periòdicament, per assegurar que en l'elaboració de la informació financera es consideren les novetats en aquesta matèria.

Grup CaixaBank:

CaixaBank i les seves societats filials vetllen per proporcionar un Pla de formació continuat en matèria comptable i financera, adaptat a cadascun dels llocs i les responsabilitats del personal involucrat en la preparació i la revisió de la informació financera.

Durant l'exercici 2016, la formació s'ha centrat, principalment, en les temàtiques següents:

- Comptabilitat
- Auditoria
- Control Intern
- Jurídica/Fiscal
- Gestió de Riscos
- Compliment Normatiu
- Riscos

Aquestes accions formatives s'han adreçat a persones que desenvolupen les seves funcions en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control and Compliance, Morositat i Recuperacions i Riscos, així com als membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit prop de 3.670 hores en aquest tipus de formació.

Respecte a la formació sobre el SCIIF, cal destacar que en l'últim trimestre de 2016 s'ha relançat el curs de formació en línia sobre aquesta matèria. La convocatòria s'ha adreçat a 51 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre d'altres, que se sumen als 81 que es van convocar l'any 2015, 64 el 2014 i 236 el 2013.

El curs, amb una durada aproximada de dues hores, té com a objectiu donar a conèixer als empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera la rellevància d'establir mecanismes que en garanteixin la fiabilitat, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. Disposa d'un primer bloc dedicat a la Normativa aplicable al SCIIF, i posa l'accent en la Guia de Recomanacions emesa per la CNMV el juny de 2010. Posteriorment hi ha un segon bloc, que aborda la metodologia implantada en el Grup CaixaBank per acomplir els requeriments normatius vigents en matèria de SCIIF.

Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital està subscripta a diverses publicacions, revistes i webs d'àmbit comptable/financer, tant nacional com internacional, amb uns continguts i comunicats que es revisen periòdicament, assegurant així que en l'elaboració de la informació financera es consideren les novetats en aquesta matèria.

En el marc del Pla Estratègic 2015-2018 de CaixaBank s'inclou com a element estratègic *«aconseguir ser líders en qualitat de servei i disposar de l'equip humà més preparat i dinàmic, a més de desenvolupar les capacitats professionals dels empleats de la Xarxa d'Oficines i dels Serveis Centrals»*.

El 2015 es va posar en marxa l'Escola de Riscos, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB), la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). L'objectiu principal és donar suport a la formació de capacitats professionals crítiques, així com impulsar un model de descentralització en la gestió on cada vegada els empleats disposin de més facultats per a l'aprovació d'operacions d'actiu.

En relació amb la formació impartida pels Consellers i membres dels Òrgans de Govern principals de CaixaBank, durant l'any 2016 s'han impartit més de 30 sessions, de 2 hores cada una, de formació específica relacionada amb la gestió de riscos, auditoria interna i externa, instruments de capital, mercat de valors i negoci bancari, entre d'altres. Aquestes sessions s'han establert segons el perfil de cada conseller i els requeriments de formació més adequada que el Supervisor hagi estimat per a cadascun, i s'ha prestat una atenció especial als nous nomenaments.

A l'Entitat s'ha impartit **formació** i s'ha donat cobertura, entre altres continguts, a les normes comptables, auditoria, control intern i gestió de riscos, combinant la formació presencial amb la virtual. En aquest últim àmbit destaca la clara aposta de CaixaBank per la formació transversal a través de la **plataforma d'e-learning**, «Virtaula», on els empleats comparteixen coneixement.

F.2. Avaluació de riscos de la informació financera: L'objectiu és fer conèixer al mercat el grau de desenvolupament i sistematització del procés pel qual l'Entitat identifica les fonts i els riscos d'error o irregularitats en la informació financera. Les activitats associades a aquest component haurien de tenir en compte tant les transaccions rutinàries com les operacions menys freqüents i potencialment complexes.

F.2.1. Quines són les principals característiques del procés d'identificació de riscos, incloent-hi els d'error o frau.

En relació amb el procés d'identificació de riscos d'error o frau, les entitats haurien d'incloure en la resposta la informació que se sol·licita sobre el procés establert, sense que sigui necessari enumerar els riscos d'error o frau identificats.

Quines són les principals característiques del procés d'identificació de riscos, incloent-hi els d'error o frau, pel que fa a:

- Si el procés existeix i està documentat.
- Si el procés cobreix la totalitat d'objectius de la informació financera (existència i ocurrència; integritat; valoració; presentació, desglossament i comparabilitat, i drets i obligacions), si s'actualitza i amb quina freqüència.
- L'existència d'un procés d'identificació del perímetre de consolidació, tenint en compte, entre altres aspectes, la possible existència d'estructures societàries complexes, entitats instrumentals o de propòsit especial.
- Si el procés té en compte els efectes d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.) en la mesura que afectin els estats financers.
- Quin òrgan de govern de l'Entitat supervisa el procés.

El procés seguit pel Grup CriteriaCaixa en relació amb la identificació de riscos és el següent:

1. Identificació de l'abast, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitius i qualitius. L'any 2016, aquesta activitat s'ha fet a principis d'any amb dades de tancament de desembre de 2015 i s'ha revisat a principis del segon semestre, amb dades de tancament de juny de 2016.
2. Identificació dels processos materials del Grup que intervenen directament i indirectament en l'elaboració de la informació financera.
3. Actualització del mapa de riscos de fiabilitat de la informació financera i identificació dels riscos que mitiga cada procés.
4. Documentació de les activitats de control existents per mitigar els riscos crítics identificats.
5. Categorització i valoració de riscos i controls. Permet valorar la criticitat de riscos i controls, per identificar, d'aquesta manera, el nivell de cobertura del SCIIF.
6. Avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern sobre la informació financera. Emissió d'informes.

Tal com s'indica en la Norma que desenvolupa la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera, el Grup té una *metodologia per a la identificació de processos, àrees rellevants i riscos associats a la informació financera*, inclosos els d'error o frau.

La norma desenvolupa la metodologia d'identificació de les àrees materials i processos significatius de la informació financera relatives al procés d'identificació de riscos, mitjançant:

- L'establiment de pautes específiques pel que fa a responsabilitats i moment de la seva execució i actualització.
- l'establiment dels criteris que cal seguir i les fonts d'informació que s'hauran de fer servir en el procés d'identificació,
- l'establiment de criteris que cal seguir per identificar les societats filials rellevants per al SCIIF.

El procés d'identificació de riscos pren en consideració tant les transaccions rutinàries com aquelles menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.).

En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

La funció de CIIF revisa, amb una periodicitat mínima anual, tots els riscos definits de l'abast del SCIIF, així com les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Aquest procés es fa en col·laboració amb les diferents àrees involucrades. No obstant això, si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir a aquells ja identificats. Els riscos es refereixen a possibles errors amb impacte potencial material, intencionats o no, en el marc dels objectius de la informació financera: existència i ocurrència; integritat; valoració; presentació, desglossament i comparabilitat, i drets i obligacions.

Així mateix, els òrgans de govern i la Direcció reben informació periòdica sobre els principals riscos en matèria d'informació financera, i la Comissió d'Auditoria i Control supervisa els processos de generació, elaboració i revisió de la informació financera basant-se en la feina d'Auditoria Interna, i en les opinions de l'Auditoria Externa i dels organismes supervisors.

D'altra banda, el perímetre de consolidació és avaluat amb periodicitat mensual per part de la Funció de Consolidació, integrada en l'Àrea d'Intervenció i Comptabilitat, per a tot el Grup consolidable, a través d'un contracte de serveis entre Criteriacaixa i CaixaBank.

F.3. Activitats de control: L'objectiu és facilitar al mercat un coneixement fonamentat de l'extensió de les activitats de control específiques que l'Entitat té implementades per mitigar els riscos d'error o irregularitats en la informació financera. L'experiència pràctica ha permès identificar com a àrees crítiques comunes: (i) els procediments de confirmació d'estimacions i judicis crítics; (ii) les funcions externalitzades en tercers, i (iii) la sistematització i la documentació dels procediments de tancament.

F.3.1. Procediments de revisió i autorització de la informació financera i la descripció del SCIIF, a publicar en els mercats de valors, indicant-ne els responsables, així com de documentació descriptiva dels fluxos d'activitats i controls (incloent-hi els relatius a risc de frau) dels diferents tipus de transaccions que puguin afectar de manera material els estats financers, incloent-hi el procediment de tancament comptable i la revisió específica dels judicis, estimacions, valoracions i projeccions rellevants.

La generació, elaboració i revisió de la informació financera és responsabilitat de la Subdirecció General Adjunta de Finances, Mitjans i Recursos Humans, que reclama de la resta d'Àrees i de les societats del perímetre de consolidació la col·laboració necessària per obtenir el nivell de detall suficient d'aquesta informació que es considera adequat. Criteriacaixa se serveix d'un contracte de serveis amb la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de CaixaBank per executar els processos de tancament consolidat del Grup Criteriacaixa.

La informació financera constitueix un element essencial en el procés de seguiment i presa de decisions dels màxims òrgans de govern i de Direcció de l'Entitat.

La generació i la revisió de la informació financera es fonamenten en uns mitjans humans i tècnics adequats que permeten al Grup facilitar informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, de conformitat amb la normativa vigent.

En particular, el perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és l'adequat, amb amplis coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i/o gestió de riscos. D'altra banda, els mitjans tècnics i els sistemes d'informació garanteixen, mitjançant l'establiment de mecanismes de control, la fiabilitat i integritat de la informació financera. Així mateix, la informació financera és objecte de supervisió per part dels diversos nivells jeràrquics de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de CaixaBank i de la Subdirecció General Adjunta de Finances, Mitjans i Recursos Humans de Criteriacaixa, i de contrast, si escau, amb altres àrees del Grup. Finalment, la informació financera rellevant publicada en el mercat és examinada i, si escau, aprovada, per part dels màxims òrgans de govern del Grup.

Pel que fa a les activitats i controls relacionats directament amb transaccions que puguin afectar de manera material els estats financers, el Grup té establert un procés continu de revisió de la documentació i formalització de les

activitats, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics, que permet assegurar que és completa i està actualitzada.

En aquest sentit, en la documentació dels processos crítics i les activitats de control es detalla la informació següent:

- Descripció dels processos i sub processos associats.
- Descripció dels riscos d'informació financera juntament amb les seves assercions financeres i la possibilitat de risc per frau. En aquest sentit, cal destacar que els riscos es concreten segons categories de risc i models de risc que formen part del Mapa de Riscos Corporatiu del Grup.
- Activitats de control dutes a terme per mitigar el risc amb les seves característiques:
 - Importància: clau / estàndard
 - Finalitat: preventiu / detectiu / correctiu
 - Automatització: manual / automàtic / semiautomàtic
 - Freqüència: periodicitat de l'execució del control.
 - Evidència: evidència / prova del funcionament correcte del control.
 - Component COSO – Tipus d'activitat del control, segons classificació COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*)
 - Sistema: aplicacions o programes informàtics involucrats en el control.
 - Executor del control: persona responsable de fer el control.
 - Validador del control: persona que supervisa l'execució correcta del control.

Les activitats i els controls es dissenyen per garantir el registre, la valoració, la presentació i el desglossament adequats de les transaccions esdevingudes.

Com a part del procés d'avaluació del SCIIF Criteriacaixa disposa d'un Procés de certificació interna ascendent de controls clau identificats, que té com a objectiu garantir la fiabilitat de la informació financera coincidint amb la seva publicació al mercat. Per fer-ho, cadascun dels responsables dels controls clau identificats ha de certificar, per al període establert, l'execució eficaç dels controls. El procés es fa amb una periodicitat mínima trimestral, per bé que es fan certificacions *ad hoc* en els casos en què les activitats de control sobre la informació financera es fan en un període diferent.

El Subdirector General Adjunt de Finances, Mitjans i Recursos Humans de Criteriacaixa presenta al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control el resultat obtingut en el procés de certificació. Així mateix, remet aquest resultat al Consell d'Administració, perquè en tingui coneixement.

Durant l'exercici 2016, el Grup ha dut a terme amb periodicitat trimestral el procés de certificació, més la certificació d'alguns controls *ad hoc*, sense que s'hagin manifestat en cap d'ells incidències significatives que podrien afectar de manera material la fiabilitat de la informació financera.

Per la seva part, Auditoria Interna duu a terme funcions de supervisió segons el que es descriu en els apartats F.5.1 i F.5.2.

En l'elaboració dels estats financers s'utilitzen judicis, estimacions i assumpcions efectuats per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipòtesis observables i contrastades.

Els procediments de revisió i aprovació dels judicis i estimacions han estat formalitzats mitjançant la Política de revisió i aprovació de judicis i estimacions, document que forma part de la Norma de caràcter intern sobre SCIIF, aprovada pel Comitè de Direcció i el Consell d'Administració.

En aquest exercici s'han abordat, principalment:

- El valor raonable de determinats actius i passius financers.
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament de determinats actius financers, i del valor raonable de les garanties que hi estan associades.
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- La vida útil i les pèrdues per deteriorament d'altres actius tangibles i actius.
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.
- Hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- Hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any, i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.

F.3.2. Polítiques i procediments de control intern sobre els sistemes d'informació (entre altres, sobre seguretat d'accés, control i operació de canvis, continuïtat operativa i segregació de funcions) que suportin els processos rellevants de l'Entitat en relació amb l'elaboració i la publicació de la informació financera.

Els sistemes d'informació a què es refereix aquesta qüestió són aquells en què es basa la informació financera, i que s'utilitzen de manera directa quan es

prepara, o que són rellevants en el procés o control de les transaccions que es reflecteixen en aquesta informació.

D'altra banda, les polítiques i els procediments a què es refereix la qüestió són aquells que estableixen com s'operen els sistemes i les aplicacions per tal de: (a) mantenir un control adequat sobre els accessos a les aplicacions i els sistemes; (b) establir els passos que cal seguir per assegurar que les noves aplicacions, o les actuals quan són modificades, processen les transaccions de manera adequada i faciliten informació fiable, i (c) establir mecanismes que permetin la recuperació de dades en cas que es perdin, així com donar continuïtat al procés i el registre de les transaccions quan es produeixi una interrupció dels sistemes operats habitualment.

Els sistemes d'informació que suporten els processos per a la generació de la informació financera estan subjectes a polítiques i procediments de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació d'aquesta informació.

En concret, el Grup disposa de les següents polítiques en relació amb:

Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació: El Grup CaixaBank té un Sistema de gestió de la seguretat de la Informació (SGSI) basat en les millors pràctiques internacionals. Aquest SGSI ha obtingut i renovat anualment la certificació ISO 27001:2013 del The British Standards Institution (BSI). Aquest sistema defineix, entre altres polítiques, les d'accés als sistemes d'informació i els controls (interns i externs) que permeten garantir l'aplicació correcta de totes i cadascuna de les polítiques definides.

Continuïtat operativa i de negoci: El Grup CaixaBank disposa d'un Pla de Contingència Tecnològica per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Així mateix, CriteriaCaixa ha elaborat un Pla de Continuïtat de Negoci, la finalitat del qual és garantir la no interrupció de les operacions que donen suport als processos de negoci, davant un eventual incident o indisponibilitat greu. Aquest Pla es troba en procés de revisió i actualització.

Adicionalment, The British Standards Institution (BSI) ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci del Grup de conformitat amb la Norma ISO 22301:2012. El certificat acredita:

- El compromís de l'alta direcció amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- L'existència d'un procés cíclic amb la millora contínua com a meta.
- Que el Grup té implantat i operatiu un Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporta:

- Confiança als nostres clients, inversors, empleats i a la societat en general sobre la capacitat de resposta de l'Entitat davant d'incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- Compliment de les recomanacions dels reguladors –Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III– en aquesta matèria.
- Beneficis en la imatge i la reputació de l'Entitat.
- Auditories anuals, internes i externes, que comproven que el nostre sistema de gestió es manté actualitzat.

Govern de Tecnologies de la Informació (TI): El model de Govern de TI del Grup CaixaBank garanteix que els seus Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'organització i donen resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de TI constitueix una part essencial del govern en el seu conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que TI suporta i facilita el desenvolupament dels objectius estratègics definits. El model de Govern ha estat dissenyat i desenvolupat seguint la norma ISO 38500:2008, tal com va certificar Deloitte Advisory, SL el juliol de 2014.

Aquest disseny dels serveis informàtics de CaixaBank dóna resposta a les necessitats del negoci, i garanteix, entre altres temes:

- Segregació de funcions;
- Gestió de canvis;
- Gestió d'incidents;
- Gestió de la qualitat TI;
- Gestió dels riscos: Operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.;
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (quadre de comandament);
- Existència de comitès de Govern, Gestió i Seguiment;
- Report periòdic a la Direcció;
- Controls interns severos que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.

Així mateix, Criteriacaixa també disposa d'un model de Govern de TI que garanteix que els seus Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de Criteriacaixa.

F.3.3. Polítiques i procediments de control intern destinats a supervisar la gestió de les activitats subcontractades a tercers, així com d'aquells aspectes d'avaluació, càlcul o valoració encomanats a experts independents, que puguin afectar de manera material els estats financers.

En relació amb les activitats subcontractades a tercers, la informació s'hauria de referir a les encaminades a executar o processar transaccions que es reflecteixen en els estats financers, a supervisar-ne l'adequada execució o procés i altres activitats que siguin rellevants en el context del SCIIF de l'Entitat.

Respecte a les valoracions, judicis o càlculs fets per tercers, l'Entitat hauria d'indicar si hi ha procediments establerts per comprovar la capacitat i la independència del tercer i altres aspectes rellevants (mètodes emprats, principals hipòtesis, etcètera).

El volum de contractació i el nombre de proveïdors de Criteriacaixa és poc significatiu en relació amb el total del Grup. L'activitat de Criteriacaixa que té més intervenció de proveïdors externs correspon a l'activitat immobiliària.

En relació amb aquesta activitat, periòdicament es compara el valor net comptable dels seus immobles amb el seu valor recuperable. En la determinació d'aquest valor recuperable, els administradors consideren fonamentalment les taxacions efectuades per tercers experts independents. Per fer-ho el Grup Criteriacaixa té una política corporativa que garanteix la competència professional, la independència i objectivitat de les agències de valoració externes, d'acord amb el que estableix la normativa, que requereix que les agències de valoració compleixin els requisits de neutralitat i credibilitat per tal que l'ús de les seves estimacions no menyscabi la fiabilitat de les seves valoracions.

Grup CaixaBank:

D'altra banda, el Grup CaixaBank, la importància del qual en relació amb el Grup és molt significativa, té una Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres que regula el Model de Gestió de la despesa en tot el seu cicle (Pressupostació, gestió de la demanda, negociació amb proveïdors, subministrament i facturació). Aquesta política es desenvolupa en una norma interna del Grup en què es regulen, principalment, els processos relatius a:

- L'elaboració, aprovació, gestió i liquidació del pressupost.
- L'execució del pressupost: compres i contractació de serveis
- El pagament de factures a proveïdors.

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i és el Comitè d'Eficiència l'òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost s'efectua seguint la normativa.

Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- Comissió de Despeses i inversió (CDI): revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat o d'eficiència per a l'Entitat.
- Mesa de compres: vetlla per la consecució del màxim estalvi en la contractació de béns i serveis, i fomenta la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència,

eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, les modalitats de contractació acceptades per la Mesa de Compres són les subhastes i les peticions de pressupost. Serà obligatori haver acarat un mínim de tres ofertes de proveïdors.

El Grup CaixaBank disposa d'un Portal de Proveïdors que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest portal, les empreses subcontractades poden aportar tant la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació com la documentació necessària en funció dels serveis una vegada contractats. D'aquesta manera, se segueix garantint el compliment de la normativa interna de Compres alhora que se'n faciliten la gestió i el control.

CaixaBank disposa d'una política d'externalització de Serveis que estableix el marc metodològic i els criteris a considerar en la subcontractació d'activitats per part de l'Entitat. La política determina els rols i les responsabilitats per a cada activitat i exigeix que les externalitzacions es valorin per la seva criticitat, definint diferents nivells de control i supervisió d'acord amb la seva classificació.

L'empresa de serveis professionals Deloitte Consulting, SLU va certificar el compliment del disseny i redacció del govern de l'externalització de conformitat amb la Norma ISO 37500:2014, que acredita:

- El compromís de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de millora contínua.

La formalització d'aquesta política suposa:

- Confiança en els nostres clients, inversors, empleats i la resta de *stakeholders*, sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- Compliment de les recomanacions dels reguladors, com ara Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- Beneficis en la imatge i la reputació de l'Entitat.

CaixaBank vetlla perquè la futura externalització no suposi una pèrdua de capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o activitat objecte de contracte. Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:

- Anàlisi d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor.
- Valoració de l'externalització.
- Contractació del proveïdor.
- Traspàs del servei al proveïdor extern.
- Seguiment i monitorització de l'activitat o el servei prestat.

Totes les activitats subcontractades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en indicadors de rendiment. Cada responsable d'una externalització a l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són internament revisats de manera periòdica.

En l'exercici 2016, les activitats encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Determinats serveis de consultories financeres i de *business intelligence*.
- Determinats serveis de màrqueting i compres diverses
- Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- Determinats serveis financers.
- Determinats serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.
- Determinats processos relacionats amb recursos humans i compres diverses.
- Determinats processos relacionats amb els sistemes d'informació.

F.4. Informació i comunicació: La informació per desglossar ha de permetre al mercat saber si l'Entitat disposa de procediments i mecanismes per transmetre, al personal involucrat en el procés d'elaboració de la informació financera, els criteris d'actuació aplicables, així com els sistemes d'informació emprats en aquests processos.

F.4.1. Una funció específica encarregada de definir, mantenir actualitzades, les polítiques comptables (àrea o departament de polítiques comptables) i resoldre dubtes o conflictes derivats de la seva interpretació, mantenint una comunicació fluïda amb els responsables de les operacions en l'organització, així com un manual de polítiques comptables actualitzat i comunicat a les unitats a través de les quals opera l'Entitat.

Les entitats haurien d'indicar quin departament o àrea assumeix aquesta responsabilitat, quina posició ocupa en l'organització i si aquesta funció és exclusiva. Pel que fa al manual de polítiques comptables, l'Entitat hauria de completar la qüestió informant d'aspectes com ara: (i) amb quina freqüència s'actualitza; (ii) les característiques principals del procés, i (iii) quan s'ha produït la darrera actualització.

Des del punt de vista individual, la responsabilitat de la definició dels criteris comptables de Criteriacaixa recau en la Subdirecció General Adjunta de Finances, Mitjans i Recursos Humans. Aquesta és l'encarregada de resoldre qualsevol qüestió comptable que presenti dubtes sobre la seva interpretació, o bé perquè es tracta d'una nova tipologia d'operació, o bé per qualsevol canvi normatiu. Així mateix, en el cas d'operacions singulars, es prepara documentació relativa a la seva anàlisi comptable. Addicionalment, hi ha una política d'Informació comptable accessible a la intranet de Criteriacaixa.

Com que l'activitat bancària és la més representativa del Grup Criteriacaixa pel fet de consolidar CaixaBank per integració global, la definició dels criteris comptables consolidats recau en l'Àrea d'Intervenció i Comptabilitat –

Departament de Polítiques i Circuits Comptables, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de CaixaBank.

Aquests criteris es determinen i documenten sobre la base de les característiques del producte/operació, definides per les àrees de negoci implicades, i de la normativa comptable que li és aplicable, i es concreta en la creació o modificació d'un circuit comptable. Els diferents documents que componen un circuit comptable expliquen el detall de tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o l'operació i descriuen les principals característiques de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i normes comptables aplicats.

L'esmentat Departament de CaixaBank és l'encarregat de resoldre qualsevol qüestió comptable no recollida en un circuit o que presenti dubtes sobre la seva interpretació. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i la majoria es poden consultar a la intranet de CaixaBank.

Els criteris comptables a CaixaBank són actualitzats de forma contínua davant qualsevol nova tipologia de contracte o operació o qualsevol canvi normatiu. El procés es caracteritza per l'anàlisi de tots els nous esdeveniments que són comunicats al departament, i que puguin tenir impactes comptables, tant individualment com en l'elaboració de la informació consolidada. La revisió es produeix de manera conjunta entre les diferents àrees implicades en els nous esdeveniments. Les conclusions de les revisions efectuades es traslladen i s'implementen en els diferents circuits comptables i, en cas necessari, en els diferents documents que integren el conjunt de documentació comptable. La comunicació a les àrees afectades de CaixaBank es fa a través dels mecanismes existents, principalment a través de la Intranet i del manual de polítiques comptables.

Durant l'any 2016, igual que en els exercicis precedents, el Departament de Polítiques i Regulació Comptables de CaixaBank ha continuat fent, considerant un llinar de materialitat, una revisió de les polítiques comptables.

Adicionalment, el Departament s'ocupa de l'anàlisi i estudi de l'impacte comptable d'operacions singulars i del seguiment i desenvolupament normatiu *ex ante* i *ex post*. En aquest últim capítol, el departament té entre les seves responsabilitats fer la formació i actualització tècnica a les àrees afectades.

F.4.2. Mecanismes de captura i preparació de la informació financera amb formats homogenis, d'aplicació i utilització per totes les unitats de l'Entitat o del Grup, que facin de suport dels estats financers principals i les notes, així com la informació que es detalli sobre el SCIIF.

En relació amb aquesta qüestió, les entitats haurien d'informar de les característiques essencials de les aplicacions informàtiques emprades per les unitats que componen l'Entitat i el seu Grup, per tal de facilitar la informació que sustenta els estats financers, incloent-hi els utilitzats en el procés d'agregació i consolidació de la informació reportada per les diferents unitats.

El Grup disposa d'eines informàtiques desenvolupades internament, que assegurin la integritat i l'homogeneïtat en els processos de captura i elaboració de la informació financera. Així mateix, totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant qualsevol circumstància.

Cal destacar que CaixaBank està immersa en un projecte de millora de l'arquitectura de la informació comptable, que té per objecte l'increment en la qualitat, integritat, immediatesa i accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins de l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

A l'efecte d'elaborar la informació consolidada, el Grup fa servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

En relació amb els sistemes utilitzats per a la gestió del SCIIF, el Grup té implantada l'eina SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC), a fi de garantir-ne la integritat, reflectint de manera uniforme la totalitat de processos i subprocessos i associant-los als riscos i controls existents. L'eina suporta també, entre d'altres, el Mapa de Riscos Corporatiu (MRC) de CaixaBank i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de l'Àrea de Control Intern i de l'Àrea de Models de Risc de Crèdit, respectivament.

F.5. Supervisió del funcionament del sistema: La informació per desglossar hauria de permetre entendre com se supervisa el SCIIF, per tal de prevenir i resoldre deficiències en el disseny i el funcionament, així com per corregir les incidències o debilitats detectades. La informació per desglossar està relacionada amb la supervisió del SCIIF, que té com a responsable el Comitè d'Auditoria, i hauria de ser un reflex de les actuacions que s'hagin dut a terme durant l'exercici.

F.5.1. Les activitats de supervisió del SCIIF dutes a terme pel Comitè d'Auditoria, així com si l'Entitat té una funció d'auditoria interna que tingui entre les seves competències la de suport al Comitè en la seva tasca de supervisió del sistema de control intern, incloent-hi el SCIIF. Així mateix, cal informar de l'abast de l'avaluació del SCIIF duta a terme en l'exercici i del procediment pel qual l'encarregat d'executar l'avaluació comunica els seus resultats, si l'Entitat disposa d'un pla d'acció que detalli les eventuais mesures correctores, i si s'ha considerat el seu impacte en la informació financera.

Les activitats de supervisió del SCIIF es refereixen a les fetes pel Comitè d'Auditoria. L'Entitat hauria d'incloure, en la resposta, informació sobre si aquestes activitats inclouen (i) l'aprovació dels plans d'auditoria; (ii) la determinació de qui els ha d'executar; (iii) l'avaluació de la suficiència dels treballs efectuats; (iv) la revisió i l'avaluació dels resultats i la consideració del

seu efecte en la informació financera, i (v) la prioritització i el seguiment de les accions correctores.

En relació amb la funció d'Auditoria Interna, s'hauria d'informar de la seva posició en l'organigrama, de les seves relacions de dependència, principals activitats que duu a terme i altres aspectes rellevants (recursos disponibles, exclusivitat en el desenvolupament de la funció, etcètera).

Les revelacions sobre l'abast de l'avaluació del SCIIF haurien de permetre saber fins a quin punt els diferents components de la informació financera publicada han estat supervisats en l'exercici i amb quina extensió (per exemple, si s'ha avaluat el procés d'identificació i avaluació de riscos d'error en la informació financera; si s'han avaluat les pràctiques sobre l'entorn de control i els controls sobre els sistemes d'informació; si s'han revisat tant l'eficàcia del disseny com el funcionament efectiu del sistema, etcètera).

Sense perjudici de les funcions del Consell d'Administració en matèria de gestió i control de riscos, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control interns i de gestió de riscos de la Societat, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern en cas que es detectin en el desenvolupament de l'auditoria.

Aquestes funcions i activitats de la Comissió d'Auditoria i Control relacionades amb la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera s'expliquen amb detall en l'epígraf F 1.1.

A més, la Comissió d'Auditoria i Control duu a terme, entre altres, les activitats següents:

- Aprovació del Pla Anual d'Auditoria Interna, avaluant que el seu abast sigui suficient per donar una cobertura adequada als principals riscos a què es troba exposada CriteriaCaixa.
- La revisió i avaluació de les conclusions de les auditories efectuades i el seu impacte en la informació financera, si escau.
- El seguiment continuat de les accions correctores, considerant la prioritització atorgada a cadascuna.

CriteriaCaixa i CaixaBank tenen les seves respectives Àrees d'Auditoria i Control Intern, la missió de les quals consisteix a assegurar la gestió i supervisió adequades del Marc de Control Intern del Grup.

CriteriaCaixa:

En el cas de CriteriaCaixa, la funció d'auditoria interna recau en l'Àrea d'Auditoria i Control Intern, que reporta funcionalment a la Comissió d'Auditoria i Control, i depèn administrativament de la Direcció General. Duu a terme la seva activitat sota els principis d'independència, objectivitat i

confidencialitat, tal com recull la seva Norma Reguladora de la funció d'Auditoria Interna, aprovada per la Comissió d'Auditoria i Control.

La seva missió consisteix, d'una banda, a agregar valor i millorar l'efectivitat del sistema de control intern en les diferents àrees del Grup, contribuint a la consecució dels objectius del Grup i, de l'altra, a aportar un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls, actuant com a tercera línia de defensa en el Marc de Control Intern del Grup CriteriaCaixa.

Auditoria Interna es responsabilitza de:

- Dur a terme la seva actuació professional de conformitat amb les normes i els procediments d'auditoria generalment acceptats.
- Elaborar una planificació anual de les activitats d'Auditoria Interna, centrada en els riscos principals identificats dins el Grup CriteriaCaixa. Presentar el Pla a la Comissió d'Auditoria i Control perquè en faci la revisió i, si escau, l'aprovi.
- Atendre els requeriments dels organismes reguladors o supervisors, i donar resposta a les sol·licituds *ad hoc* formulades pels òrgans de govern i/o l'Alta Direcció.
- Fer el seguiment de la implantació de les recomanacions formulades en els informes d'Auditoria.

En la realització dels seus treballs, Auditoria Interna de CriteriaCaixa:

- Identifica els objectius del projecte de què es tracti.
- Analitza l'efectivitat dels controls establerts.
- Verifica el compliment adequat dels controls establerts.
- Identifica oportunitats de millora d'aquests controls.
- Comunica les seves conclusions a l'àrea auditada, a la qual demana una resposta sobre la conclusió.
- Emet un informe en què consten l'opinió i les recomanacions sobre el procés auditat.

Auditoria Interna de CriteriaCaixa emet anualment un informe global en què s'inclou una avaluació del funcionament del SCIIF durant l'exercici que, juntament amb la revisió dels controls en auditories d'altres processos, permet concloure sobre l'estat del SCIIF en l'àmbit de Grup.

L'avaluació anual del SCIIF a 31/12/2016 s'ha centrat en:

- Revisió de l'aplicació del Marc de Referència definit en el document «Control Intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades» promogut per la CNMV com un estàndard de bones pràctiques en la matèria.
- Verificació de l'aplicació de la metodologia recollida en la Norma de caràcter intern «Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera» per garantir que el SCIIF en l'àmbit de Grup és adequat i eficaç.
- La valoració del funcionament del procés de certificació interna ascendent dels controls clau.

- L'avaluació de la documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants en l'elaboració de la informació financera.

Els resultats de l'avaluació del SCIIF es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control, i a l'Alta Direcció. En els informes que contenen l'avaluació efectuada s'inclou un pla d'acció que detalla les mesures correctores, la seva criticitat per mitigar els riscos en la informació financera i el termini de resolució.

Grup CaixaBank:

En relació amb CaixaBank, la funció d'Auditoria Interna, integrada en la Direcció General Adjunta d'Auditoria, es regeix pels principis establerts en l'Estatut d'Auditoria Interna de CaixaBank, aprovat pel Comitè de Direcció i pel Consell d'Administració. La seva missió és garantir una supervisió eficaç del sistema de control intern mitjançant una avaluació continuada dels riscos i controls de l'organització i donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control mitjançant l'elaboració d'informes i el report periòdic dels resultats dels treballs executats

Auditoria Interna de CaixaBank disposa d'auditors distribuïts en diversos equips de treball especialitzats en la revisió dels principals riscos als quals està exposada l'Entitat. Entre aquests equips hi ha la Direcció d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu on hi ha un grup assignat a la supervisió dels processos de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, responsable de l'elaboració de la informació financera i comptable de l'Entitat. El Pla Anual d'Auditoria Interna inclou la revisió, en base plurianual, dels riscos i controls de la informació financera en tots els treballs d'auditoria on aquests riscos són rellevants.

En cada treball, Auditoria Interna de CaixaBank:

- Identifica els controls necessaris per mitigar els riscos associats a les activitats pròpies del procés revisat.
- Analitza l'efectivitat dels controls existents a partir del seu disseny.
- Verifica l'aplicació d'aquests controls.
- Comunica les conclusions de la revisió i emet una opinió sobre l'entorn de control.
- Formula recomanacions en les quals es proposen accions correctores.

Auditoria Interna de CaixaBank ha desenvolupat un programa de treball específic per a la revisió del SCIIF, que se centra en la revisió periòdica dels processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip CIIF (Control Intern sobre la Informació Financera), complementat amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos. Actualment aquest programa de treball es complementa amb la revisió contínua de les evidències d'execució efectiva dels controls. Amb tot això, Auditoria emet anualment un informe global en el qual s'inclou una avaluació del funcionament del SCIIF durant l'exercici.

L'avaluació anual del SCIIF a 31/12/2016, s'ha centrat en:

- Revisió de l'aplicació del Marc de Referència definit en el document «Control Intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades» promogut per la CNMV com un estàndard de bones pràctiques en la matèria.
- Verificació de l'aplicació de la Política «Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera» i de la metodologia recollida a la mateixa Norma de caràcter intern per garantir que el SCIIF en l'àmbit de Grup és adequat i eficaç.
- La valoració del funcionament del procés de certificació interna ascendent dels controls clau.
- L'avaluació de la documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants en l'elaboració de la informació financera.

Adicionalment, en l'exercici 2016, Auditoria Interna de CaixaBank ha fet diverses revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera, centrats en els àmbits financer i comptable, instruments financers, legal i de compliment normatiu, sistemes d'informació, i els negocis assegurador i mitjans de pagament, entre d'altres.

Els resultats de l'avaluació del SCIIF es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control, i a l'Alta Direcció. En els informes que contenen l'avaluació efectuada s'inclou un pla d'acció que detalla les mesures correctores, la seva criticitat per mitigar els riscos en la informació financera i el termini de resolució.

F.5.2. Si disposa d'un procediment de discussió mitjançant el qual l'Auditor de Comptes (d'acord amb el que estableixen les NTA), la funció d'Auditoria Interna i altres experts puguin comunicar a l'Alta Direcció i al Comitè d'Auditoria o Administradors de l'Entitat les debilitats significatives de control intern identificades durant els processos de revisió dels comptes anuals o aquells altres que els hagin estat encomanats. Així mateix, cal informar de si disposa d'un pla d'acció que tracti de corregir o mitigar les debilitats observades.

L'Entitat hauria d'informar de si el Comitè d'Auditoria ha establert un procediment formal que asseguri la comunicació sobre les debilitats significatives de control intern als òrgans esmentats en la qüestió, així com si aquest procediment inclou l'avaluació i la correcció dels seus efectes en la informació financera.

El Grup disposa de procediments periòdics de discussió amb l'Auditor de Comptes. L'Alta Direcció està permanentment informada de les conclusions que s'assoleixen en els processos de revisió dels comptes anuals. L'auditor de comptes assisteix a la Comissió d'Auditoria i Control, en què informa tant del pla d'Auditoria com de les conclusions preliminars assolides abans de la publicació de resultats i de les conclusions finals abans de la formulació dels comptes, incloent-hi, si escau, les debilitats de control intern. Així mateix, en el marc de la tasca de revisió de la informació financera trimestral, s'informa la Comissió d'Auditoria i Control de la feina feta i les conclusions assolides.

D'altra banda, les revisions d'Auditoria Interna, en els diferents àmbits d'actuació, conclouen amb l'emissió d'un informe que avalua els riscos rellevants i l'efectivitat del control intern dels processos i les operacions que són objecte d'anàlisi; que identifica i valora les possibles debilitats i carències de control, i que formula recomanacions per a la seva esmena. Els informes d'Auditoria Interna es remeten a l'Alta Direcció i s'informa la Comissió d'Auditoria i Control de les conclusions principals de tots els informes. A més, hi ha un *reporting* recurrent a la Comissió d'Auditoria i Control a cadascuna de les seves sessions ordinàries sobre les activitats que ha desenvolupat l'àrea d'Auditoria Interna, amb informació específica sobre les debilitats significatives que s'han detectat en les revisions fetes en el període de *reporting*.

Auditoria Interna fa un seguiment continuat del compliment de totes les recomanacions emeses, amb especial èmfasi a les referides a debilitats de risc alt i crític, que es reporten periòdicament. Aquesta informació de seguiment, així com les incidències rellevants identificades en les revisions d'Auditoria es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Alta Direcció.

- F.6. Altra informació rellevant:** Les entitats, segons les seves circumstàncies particulars, han de desglossar en aquest apartat totes les informacions addicionals que considerin necessari facilitar per interpretar millor els mecanismes que componen el SCIIF, sempre que no estiguin ja recollides en la resposta a les qüestions anteriors.

N/A

F.7. Informe de l'auditor extern

- F.7.1. Si la informació del SCIIF remesa als mercats ha estat sotmesa a revisió per part de l'auditor extern, cas en el qual l'Entitat hauria d'incloure l'informe corresponent com a annex. En cas contrari, hauria d'informar-ne dels motius.**

Si l'apartat F de l'IAGC, relatiu a la descripció de les principals característiques dels sistemes interns de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió de la informació financera, ha estat revisat per l'auditor extern, d'acord amb la guia d'actuació professional establerta per les corporacions, l'informe es publicarà íntegrament com a annex a l'IAGC. En cas contrari, l'IAGC haurà de contenir una explicació de les raons que justifiquen que la informació relativa al SCIIF no hagi estat revisada per l'auditor.

Alternativament, en cas que l'auditor hagi fet una revisió de més abast sobre la base d'estàndards d'auditoria generalment i internacionalment reconeguts i utilitzant com a referència un marc de control intern generalment reconegut, que ofereixin un cert nivell de seguretat sobre el disseny i/o funcionament i/o eficàcia, del SCIIF (com, per exemple, l'informe a l'efecte del compliment de la Llei SOX als EUA), l'informe s'haurà de publicar, així mateix, com a annex a l'IAGC.

En aplicació de la recomanació inclosa en la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió

Nacional del Mercat de Valors en la seva pàgina web, Criteriacaixa ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern de la Informació Financera. En l'informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a annex a aquest Informe Anual de Govern Corporatiu.

G ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

- A.2: Criteriacaixa té un únic accionista, per la qual cosa no pertoca emplenar aquest apartat.
- C.1.3: El Sr. Fainé i el Sr. López Burniol van presentar la dimissió dels seus càrrecs de President i Membre del Consell d'Administració de Caixabank, SA, respectivament, el dia 30 de juny de 2016.

Pel que fa al Sr. García-Bragado, es fa constar que, amb data d'efecte 31 de desembre de 2016, d'una banda, va presentar la seva renúncia com a Vicepresident i Vicesecretari de la Fundació Bancària "la Caixa" i, de l'altra, va acceptar amb data d'efecte 1 de gener de 2017 el càrrec de Conseller de Caixabank, SA.

Quant al Banco Europeo de Finanzas, SA, on el Sr. Contreras és Conseller, es tracta d'una societat multigrup.

- C.1.4: Tal com es va exposar en l'Informe Anual dels exercicis 2015 i 2014, les dades que s'inclouen en l'apartat 2013 de la taula es refereixen als Consellers de la societat SERVIHABITAT XXI, S.A.U., llavors íntegrament participada per CRITERIA CAIXAHOLDING, SAU (ara denominada Criteriacaixa, SAU). El desembre de 2013 SERVIHABITAT XXI, SAU i Criteriacaixa, SAU es van fusionar. La societat absorbent va ser SERVIHABITAT XXI, SAU i la societat absorbida, CRITERIA CAIXAHOLDING, SAU (fusió inversa). La societat absorbent, SERVIHABITAT XXI, SAU, va adoptar la denominació social de la societat absorbida, que actualment és CRITERIA CAIXA, SAU. Per tant, la informació proporcionada pel que fa a l'exercici 2013 es refereix a SERVIHABITAT XXI, SAU.

El desembre de 2013, amb motiu de la fusió per absorció inversa, van cessar els membres del Consell d'Administració de la societat absorbent i es van nomenar nous Consellers de la societat els qui ocupaven aquest càrrec en la societat absorbida (l'antiga CRITERIA CAIXAHOLDING, SAU). Des d'aquell moment i fins al 26 de juny de 2014 sis (6) del total de vint (20) membres del Consell d'Administració eren dones, això és, un 30% del total. Cinc (5) del total de les sis (6) dones ocupaven el seu càrrec en representació del llavors accionista Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" i eren, al seu torn, membres del Consell d'Administració d'aquesta entitat. El juny del 2014 aquestes cinc (5) Conselleres van cessar en el càrrec per haver cessat al seu torn del seu càrrec de Conselleres de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" en el marc de l'adequació de l'estructura del Grup de la Fundació Bancària "la Caixa" a la nova normativa de caixes d'estalvis i fundacions bancàries.

Durant el 2015, no es van produir variacions pel que fa al nombre de conselleres, per bé que el percentatge en el Consell d'Administració va variar amb motiu de la dimissió presentada per dos consellers. Durant el 2016, la situació s'ha mantingut sense canvis.

- C.1.6: Amb data d'efecte 30 de juny de 2016, el Sr. Gual, després de ser nomenat President de Caixabank, SA, va presentar la seva renúncia al càrrec de Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic de Criteriacaixa, SAU. Així mateix es fa constar que, amb data d'efecte 1 de gener de 2017, el Sr. Bellavista va renunciar al càrrec de Subdirector General de Criteriacaixa, SAU.

- C.1.10: Amb data d'efecte des del 18 d'octubre de 2016, el Sr. Alepuz va presentar la seva dimissió com a Secretari del Consell d'Administració.
- C.2.2: No hi ha comissió executiva o delegada. Tampoc no hi ha cap comissió estratègica i inversions ni cap altra comissió diferents de les d'Auditoria i Control i Nomenaments i Remuneracions.
- D.3 El 30 de maig de 2016, una vegada obtingudes totes les autoritzacions administratives preceptives i complertes les condicions previstes, es va perfeccionar l'acord de permuta entre Critería Caixa, SAU i CaixaBank, SA aprovat el 3 de desembre de 2015. D'aquesta manera, Critería Caixa va transmetre a CaixaBank, SA un nombre d'accions pròpies de CaixaBank, SA representatives d'aproximadament el 9,89% de seu capital social en aquell moment i un import en efectiu que va quedar fixat en 678 milions d'euros i, al seu torn, CaixaBank, SA va transmetre a CriteríaCaixa la seva participació a The Bank of East Asia, Limited, representativa d'aproximadament un 17,30% de seu capital social, i a Grup Financer Inbursa, SAB de CV, representativa d'aproximadament un 9,01% de seu capital social.
- En aquest Informe Anual de Govern Corporatiu es fa constar que tota la informació que conté sobre CaixaBank, pel que fa als processos de gestió de riscos i sistemes interns de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió de la informació financera de CaixaBank, ha estat elaborada partint d'informació proporcionada per aquesta entitat.

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel consell o òrgan d'administració de l'entitat, en la seva sessió de data 24/02/2017.

Indiqui els Consellers o membres de l'òrgan d'administració que hagin votat en contra o s'hagin abstingut en relació amb l'aprovació d'aquest informe.

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat per unanimitat.