

Procediments d' identificació, mesurament, gestió i comunicació de riscos.

L' Informe de Rellevància Prudencial, estable en el seu apartat 2. Polítiques i objectius de la Gestió de Riscos, el següent:

1. POLÍTIQUES I OBJECTIUS DE LA GESTIÓ DE RISCOS

2.1 Estratègia i principis de gestió del risc

La cultura general de l' Entitat en relació amb els riscos és la d' adoptar la màxima prudència en la seva assumpció. En el cas concret del risc de crèdit, això es tradueix en el coneixement del client i de les seves circumstàncies, i en la presa de totes les garanties que es consideri necessàries per refermar l' operació. La referida prudència d' actuació de l' Entitat ve reflectida en el fet que, malgrat l' entorn de crisi actual, la taxa de morositat s' ha situat en l' 1,76%, la taxa de cobertura és del 54,51% i el LTV del 58,5%. Per la seva banda, la CG disposa d'una folgada posició de liquiditat, cosa que s'evidencia en la ràtio LCR, que es posiciona en el 402,2%, i el NSFR, el valor del qual és del 219%.

L' advers entorn en el qual s' ha vingut desenvolupant l' activitat econòmica en els darrers anys ha posat de manifest la importància cabdal que té per a les entitats financeres l' adequada gestió dels seus riscos. Per a CG, la qualitat en la gestió del risc constitueix una de les seves senyes d' identitat i un àmbit prioritari d' actuació, tractant-se d' un element diferenciador de la seva gestió que, gràcies a la combinació d' unes polítiques prudentes i l' ús de metodologies i procediments d' efectivitat contrastada, permeten l' obtenció recurrent i sanejada de resultats, així com gaudir d'una folgada posició de solvència.

Els principis que regeixen la gestió de riscos en CG es poden resumir de la manera següent:

- Perfil de risc adequat als objectius estratègics, entre els quals es troba un elevat nivell de solvència.
- Implicació de l' Alta Direcció.
- Separació de funcions, garantint la independència de la funció de control i gestió integral dels riscos en relació amb les àrees generadores dels mateixos.
- Vocació de suport al negoci, sense menyscabament del principi anterior i mantenint la qualitat del risc conforme al perfil de risc de CG.
- Política d' atribucions i mecanismes de control estructurats i adequats a les diferents fases dels circuits de riscos, assegurant d' aquesta manera una gestió adequada del risc i un perfil d' acord amb els paràmetres definits pel CR i l' Alta Direcció.
- Utilització de sistemes adequats d' identificació, mesurament, control i seguiment dels riscos.

- Polítiques i procediments de reducció de riscos mitjançant l'ús de tècniques de mitigació.
- Assignació de capital adequada al nivell de risc assumit i l'entorn econòmic en el qual opera l'Entitat.

Aquests principis són traslladats a les polítiques internes en matèria d'assumpció, seguiment i control de riscos, recollint-se en els corresponents manuals i essent objecte de control continu, com s'explica més endavant.

Adicionalment, l'Entitat elabora un Pla de Recuperació que contempla els requeriments establerts, entre altres textos legals, per la Directiva UE/2014/59 (BRRD), la Llei 11/2015, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, publicada el 18 de juny de 2015 i el Reial Decret-Llei 12/2015, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa l'esmentada Llei.

Aquest **Pla de Recuperació** és el procés que permet a CG detectar i gestionar autònomament un eventual escenari de crisi amb l'objectiu de restaurar la seva posició financera. S'hi inclou la descripció de l'Entitat, un marc de governança específic, indicadors que permeten identificar l'ocurrència de crisi i l'anàlisi.

2.2 Gestió del Risc de crèdit

Definició de Risc de crèdit

El risc de crèdit neix de la possible pèrdua causada per l'incompliment de les obligacions contractuals de les contraparts de l'Entitat. En el cas dels finançaments reemborsables atorgats a tercers (en forma de crèdits, préstecs, dipòsits, títols i altres) es produeix com a conseqüència de la no recuperació del principal, interessos i restants conceptes en els termes d'import, termini i altres condicions establertes en els contractes. En els riscos fora de balanç, l'incompliment per la contrapart de les seves obligacions davant de tercers implica que l'Entitat els ha d'assumir com a propis, en virtut del compromís contret.

Polítiques de Risc de Crèdit

Aquest apartat té per objecte resumir les principals característiques de les polítiques, mètodes i procediments per a la documentació, tramitació, estudi i concessió d'operacions de risc en CG, als efectes de les quals existeix un manual específic de risc de crèdit convenientment actualitzat i d'obligat coneixement i compliment per part de totes les persones relacionades amb la gestió del risc de crèdit en qualsevol de les seves fases (admissió, seguiment, recuperació).

En relació amb aquestes polítiques, cal destacar la prudència i el rigor establerts per CG, de manera que, sens perjudici de la seva revisió o actualització periòdica en funció de les circumstàncies del mercat, gaudeixen d' una gran estabilitat en el temps, la qual cosa ha permès a CG mantenir una elevada qualitat de les seves exposicions al llarg de les diferents fases del cicle econòmic, inclòs l' actual.

En aquest sentit, el risc de concentració pot derivar-se de factors vinculats que no s' adverteixen i identifiquen fàcilment si no se segueixen processos exhaustius d' identificació, gestió, vigilància i notificació del risc de concentració, essent essencial evitar concentracions per acumulació sense que aquestes quedin degudament identificades i controlades. En qualsevol cas, la política comercial de CG, fonamentada en la banca comercial minorista, actua com un potent mitigador implícit.

A) Polítiques de l' Entitat en relació amb la gestió del risc de crèdit

En primer lloc, a finals de l'any 2020, es van aprovar les noves versions dels Manuals de Gestió de Risc de Crèdit, tant per al crèdit sobre clients com per a les entitats de crèdit i mercat de capitals. Ambdós manuals inclouen un nou enfocament que simplifica la seva gestió interna. Concretament:

- MA-RC-CC-13: el nou enfocament ha pres com a document de referència i les "Directrius sobre concessió i seguiment de préstecs" (EBA/GL/2020/06), introduint així mesures per assegurar una adequada protecció dels interessos dels consumidors.
- MA-RC-TRE-01: integra els tres manuals que descomponien la gestió de la tresoreria, prenent convertir-se en única eina clau per donar resposta global a les necessitats dels gestors de CG.

Els esmentats manuals estableixen les polítiques a seguir en l' estudi i admissió d' operacions de risc, estructurant-se de la manera següent:

En el manual de gestió del risc de crèdit en **operacions de crèdit sobre clients** s' estableixen els elements considerats durant l' avaluació de l' admissió de noves operacions. Entre aquests elements, es troben els següents:

- Criteris de tall, establerts per a la mera expedició de l' expedient de sol.licitud, citant els casos concrets. Qualsevol altra proposta que escapi als criteris de tall exposats en el manual seran estudiats de forma exhaustiva i hauran de ser aprovats pel Consell Rector.
- Informació i documentació. S'estableixen els dossiers administratius a completar en funció de la clientela (famílies i consumidors, autònoms i PIMES, comunitats de propietaris, altres, ...), així com les condicions específiques per a aquells clients "de confiança".
- Avaluació del risc de crèdit: s'estableixen els principis de mesurament del risc de crèdit en funció del tipus de contrapart (famílies i particulars, empreses-PIMES).
- Fixació de preus: el Comitè d'Actius i Passius (CAP) és responsable de fixar un marc de preus general. L' aplicació específica a cadascuna de les propostes serà competència de les funcions de DG i DI, per delegació del propi CAP.
- Aprovació de riscos: la decisió creditícia. L' aprovació de riscos s' estructura a través d' un procediment de delegacions que emana del Consell Rector. Aquest procediment de delegacions que deriven en l' assumptió d' un risc rellevant requerirà, a través d' un sistema de capes, de la intervenció i autorització d' almenys dues persones. Les capes de decisió intervindran en funció de l'import de l'operació i del tipus de client (classificació interna). La resolució de la proposta té una vigència de tres mesos.

- Comunicació de la decisió (tancament de la proposta): es comunicarà al client la decisió de concessió o, si s'escau, denegació de la proposta. En ambdós casos, notificació contindrà els termes de la decisió.
- Formalització: si la decisió és positiva i els clients han donat el seu acord, es procedirà a la rematada de la contractació. Per a això, es comptarà amb els analistes de més experiència que es trobin a les agències de CG.
- Prevenció del frau: els procediments de supervisió i control establerts internament minimitzen el risc de frau intern durant el procés de concessió de riscos. La mitigació del frau extern es realitza mitjançant la segmentació del flux de treball, la qual cosa permet tenir una traçabilitat completa de l'operació. Caixa Guissona posseeix actualment una probabilitat molt reduïda d'ambdós escenaris.
- Autorització i seguiment de desviacions: qualsevol desviació respecte a les polítiques i procediments habituals als criteris de concessió de crèdits recollits en el Manual haurà de ser exposada al Consell Rector, essent aquest l'únic òrgan competent per a l'autorització excepcional de riscos que difereixin del que disposa el Manual. Arribat el cas, els riscos autoritzats requeriran d'una vigilància específica que es delegarà en la Funció de Gestió de Riscos (FGR), que haurà d'elaborar un informe anual, com a mínim, informant sobre el comportament de l'operació. Es consideren desviacions les situacions següents:
 - La no aplicació
 - La denegació
 - L'existència de propostes que no compleixin amb els criteris usuals
 - Altres qüestions no habituals

En el manual de gestió del risc de crèdit en **entitats de crèdit i mercats de capitals**, s'estableixen els criteris i mesures considerats en relació amb el risc de crèdit assumit en operacions amb entitats de crèdit i mercats de capitals. A continuació, s'enumeren els criteris i mesures en funció del tipus d'operació:

- **Operacions amb entitats de crèdit.** El manual estableix les premisses que regulen el procés de classificació de les entitats de crèdit (ràting, mida i coneixement), els criteris per a l'aprovació i classificació de les línies de crèdit mantingudes amb aquestes entitats, així com els criteris de selecció. L'òrgan responsable de classificar les entitats de crèdit és el Comitè de Crèdits i Mercats (CCM), assignant-li límits quantitius i temporals que delimiten el risc de crèdit assumible per la Caixa. Tot acord emès pel CCM que afecti les classificacions de les entitats de crèdit, serà elevat per a la seva ratificació o revocació al Consell Rector.
- **Operacions de Renda Fixa (RF).** El manual resumeix els criteris i mesures el risc de crèdit assumit en l'adquisició de títols de renda fixa. L'òrgan responsable de valorar i autoritzar l'adquisició de RF és el CCM, definint els imports i els terminis que estimi convenients, sempre dins del perímetre acotat pel Marc d'Apetit al Risc i la Política reflectida en el manual. Totes les execucions de RF seran informades mitjançant reports en les reunions mensuals del Consell Rector.

Així mateix, es detallen els criteris de contractació i de tall que delimiten el marge d'actuació del CCM en relació a l'adquisició de RF. Podem resumir els criteris de la següent manera:

- **Cartera de venciment:** tots els actius adquirits per la Caixa per a la seva incorporació a la cartera es mantenen fins a la data del seu venciment, mantenint una política radical de *buy&hold*.
- **Tipus d'actius:** no existeixen restriccions destacables.
- **Divisa:** únicament s'adquiriran actius de RF en euros.
- **Terminis:** no es contractaran actius financers el termini residual i data de venciment dels quals excedeixi dels 15 anys, tant per a actius amb pagament de cupó fixos com actius amb pagament de cupons flotants (FRN).

- *Límits per emissor*: independentment del nivell de ràting, la Caixa no assumirà en cap cas exposicions superiors als sis milions d'euros (6.000.000 €) amb una mateixa contrapart. Queden exempts d'aquesta política els governs (Tresors) i les entitats que formin part de la llista d'IFM (Institucions Financeres Monetàries) publicada pel Banc Central Europeu (BCE).
- *Sense classificació*: el CCM podrà considerar l' adquisició d' un títol de RF de forma específica per a cada emissió concreta, valorant el risc de crèdit des d' un punt de vista diferent al de la classificació, considerant altres factors com la prelatió o durada de l' emissió.
- *Concentració sectorial*: no es concentraran a la cartera de la Caixa inversions superiors a quinze milions d'euros (15.000.000 €) en actius financers emesos per agents que operin en el mateix sector d'activitat.
- *Exposició indirecta*: el CCM podrà considerar l' adquisició de participacions en fons d' inversió. En aquests casos, el CCM haurà de rebre informació detallada de la part del DG o DI, així com un examen detallat de la política d' inversió i perfil del risc del fons, amb l' objectiu de comprovar que es troba alineat amb el Marc d' Appetit al Risc i a la Política de Riscos de Caixa Guissona.
- **Operacions de Renda Curricular (RV)**. El manual defineix els criteris i mesures que orienten la gestió de la Caixa en relació amb la inversió en diferents instruments de patrimoni. L' òrgan responsable d' avaluar i assegurar-se que l' operació és compatible amb el Marc d' Appetit al Risc i a la Política de Riscos vigent és el CCM. Una vegada emesa la seva opinió, l' operació podrà ser autoritzada únicament pel Consell Rector. Els instruments que es consideraran a Caixa Guissona són els següents:
 - Accions cotitzades
 - Participacions en fons d' inversió
 - Participacions vinculades a projectes d' inversió impulsades per tercers
 - Accions de societats controlades per la mateixa Entitat
 - Accions en societats pertanyents a BonÀrea Agrupa
 - Participacions vinculades a projectes d'inversió impulsades per BonÀrea Agrupa

B) Valoració de Garanties

Els criteris i mesures de compliment es recolliran en un Manual específic, denominat "Manual Procés Mensual de Valoració i Actualització de Garanties (PVAG)", l'actualització del qual serà responsabilitat de la Funció de Gestió de Riscos (FGR).

La Caixa podrà garantir les operacions de risc tant amb garanties reals com amb garanties personals de tercers, ja siguin persones físiques o jurídiques. S' admeten garanties reals prestades per tercers no deutors, i s' eviten amb caràcter general fer segones hipoteques.

Les principals garanties o tècniques de reducció de risc de crèdit emprades per la Caixa són les següents:

- Garanties reals de naturalesa hipotecària
- Garanties reals de naturalesa financera, entre les quals cal destacar dipòsits en efectiu, valors representatius de deute, accions i participacions en institucions d'inversió col·lectiva.
- Garanties de signatura

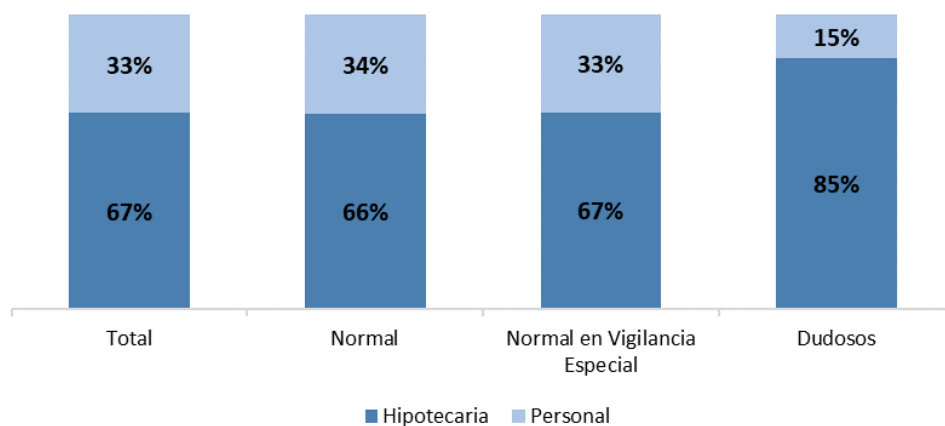
L'admissió de garanties es troba subjecta a una sèrie d'estrictes normes la finalitat de les quals és assegurar l'efectiva reducció del risc de crèdit assumit a través de les garanties aplicades. D'aquesta manera, existeixen límits de finançament en funció de la tipologia i el valor de les garanties aportades; aquests límits són més restrictius conforme les característiques de la garantia (volatilitat de la seva valoració, liquiditat, naturalesa, ubicació, etc.) així ho aconsellen per a una gestió prudent del risc.

Les tècniques de reducció del risc de crèdit emprades, així com les mesures i disposicions adoptades i els procediments i polítiques aplicats per CG proporcionen cobertures del risc de crèdit jurídicament vàlides i eficaces en totes les jurisdiccions rellevants. En aquest sentit, l'Assessoria Jurídica de CG exerceix un paper actiu en l'elaboració i l'anàlisi de tots els contractes que s'utilitzen per a la constitució de qualsevol tipus de garantia o colateral, garantint que en els mateixos es reconeix la possibilitat d'exigir jurídicament la liquidació de les mateixes en qualsevol jurisdicció atenent a la normativa vigent en cada moment.

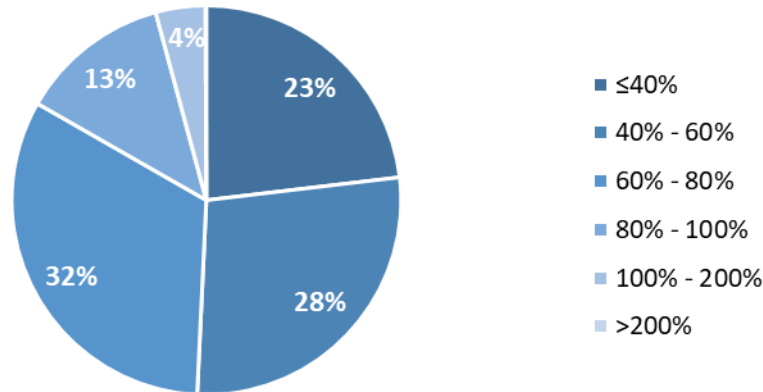
Amb caràcter general, s'han d'assegurar amb una companyia asseguradora de reconegut prestigi els riscos de pèrdua, deteriorament o destrucció dels béns hipotecats o pignorats en garantia d'operacions de risc. Així mateix, la Caixa avalua en tots els casos la conveniència de demanar als clients garanties addicionals i, si s'escau, una assegurança personal.

Finalment, CG disposa de sistemes i procediments de revisió contínua o periòdica (segons el tipus de col·lateral) del valor de les seves garanties.

Distribución crédito a la clientela por garantía



Distribución crédito a la clientela por LTV



C) Estructura de límits

La gestió del risc de crèdit exigeix l'existència d'una adequada **estructura de límits** a vigilar constantment, tant en l'assumpció del risc com en les seves fases posteriors (cicle de vida del deute). Per a això, CG disposa de metodologies pròpies de definició i assignació de límits de risc, l'estructura dels quals s'explica en l'apartat següent (risc de concentració de crèdit).

En tot cas s'han de complir els límits a la concentració de riscos establerts per la normativa vigent. En aquest sentit, cap client o conjunt d'ells que constitueixi un grup econòmic (incloses les persones interrelacionades) pot assolir un risc del 25% dels recursos propis de l'Entitat. Sens perjudici dels esmentats límits, l'Entitat presta una especial atenció als riscos que superen el 2% dels recursos propis i les interrelacions, tant jurídiques com econòmiques, existents entre ells.

A causa de la naturalesa de l'activitat de CG i al seu model de negoci, **el risc de concentració** es troba **principalment lligat al risc de crèdit**, trobant-se implementats límits explícits, dels quals tanmateix CG es manté totalment allunyada fruit de la seva política de prudència. Els límits afecten:

- Concentració per línia de negoci
- Concentració regions geogràfiques
- Concentració per sector econòmic
- Concentració per producte

Entre les altres categories de risc relacionades amb la concentració, destaca el risc de liquiditat, per al qual s'efectua un control periòdic de concentració (fonts de finançament atenent els productes i les contraparts).

Des del punt de vista geogràfic, la dimensió de la Caixa i el mercat en el qual opera provoquen una elevada concentració. No obstant això, el seu coneixement i especialització en aquest mercat contribueixen a reduir el risc, havent-se de mantenir una visió equilibrada d'aquests factors.

La vigilància i adaptació de l'estructura de límits a l'estratègia i objectius de l'Entitat, així com a l'entorn en el qual opera i l'ocupació de tècniques de mitigació permeten una gestió activa de les exposicions, reduint el risc d'acumulació de concentracions no desitjades de risc a mitjà i llarg termini.

Malgrat l'efecte mitigant derivat de la política comercial i del focus de negoci de CG, es mantenen una sèrie de processos orientats a:

- Anàlisi de l'evolució i de les tendències de l'economia, procedint a una revisió més detallada de la situació dels sectors de major risc.
- Vigilància de l'efectiu compliment dels límits vigents.
- Exhaustiu control i seguiment dels riscos de major import (a nivell individual i agregat -grups, sectors-).
- Indicadors interns ("alertes primerenques") d'un possible incompliment dels límits establerts o d'un increment del risc de concentració.
- Evolució periòdica de les tècniques de mitigació: valor, qualitat, complexitat, executabilitat i impacte no només sobre el risc de concentració, sinó també sobre el perfil general de riscos de l'entitat, de manera que s'eviti un deteriorament no desitjat d'aquest i/o una excessiva concentració en les tècniques de mitigació emprades o els seus proveïdors.

En cas de ser necessari, CG adoptarà les mesures oportunes per a la reducció del risc de concentració, entre les quals cal destacar:

- Modificació de l'estratègia de negoci per fer front a concentracions excessives.
- Revisió i adaptació en el seu cas dels límits definits i de les atribucions d'admissió de riscos.
- Reducció del risc (a través de la disminució de l'exposició i/o del reforçament de garanties, principalment) en les exposicions més problemàtiques.
- Adquisició de protecció de tercers.
- Compravenda d'actius.

Així mateix, l' establiment de plans de contingència contempla el seu impacte en termes de concentració, de manera que, davant d' un augment de concentració derivat de l' aplicació de mesures de contingència, s' exerceixi una atenta vigilància i s' actuï el més ràpid possible.

Direcció rep periòdicament informació sobre l' evolució de les magnituds més rellevants de l' exposició al risc de concentració.

D) Política de preus

CG estableix el detall de les tarifes a aplicar a les diferents operacions i transaccions comercials que realitza amb els seus clients i, conforme a la normativa vigent, es procedeix a la seva deguda comunicació.

Els preus a aplicar a cadascuna de les operacions contractades amb els clients es troben en tot cas dins dels marges establerts en les tarifes oficials aprovades pel Banc d' Espanya i es fixen en funció de les característiques de cada client i operació conforme al mesurament del binomi risc–rendibilitat realitzat per CG i l' estructura de costos existent. En aquest sentit, la política de preus definida des del CAP, es troba orientada a cobrir els costos de finançament, d' estructura i de risc de crèdit inherent a cada classe d' operacions de crèdit ofertes.

E) Titulizaciones

CG no és una entitat activa en operacions de titulització.

F) Aplicació pràctica de les polítiques de risc de crèdit

L' aplicació pràctica d' aquestes polítiques de risc es troba sustentada en l' organització de la funció de risc de crèdit i en la consegüent estructura de facultats, responsabilitats i delegacions, així com en els sistemes d' autorització d' operacions i identificació, mesurament, control i gestió del risc de crèdit, aspectes que s' analitzen a continuació.

Organització de la funció de risc de crèdit

A) Estructura organitzativa

D' acord amb el que estableix el Manual de Gestió del Risc de Crèdit, la funció de riscos s' organitza de la manera següent atenent la delegació de facultats recollida a l' apartat anterior d' organització de l' Entitat:

- **El Consell Rector**

El Consell Rector és l'òrgan amb les màximes atribucions decisionals en relació amb la gestió de riscos de la Caixa entre els quals òbviament es troba el RC.

- **El Comitè d' Auditoria i Riscos**

El Comitè d' Auditoria i Riscos, integrat per tres membres del Consell Rector, és l'òrgan delegat per rebre el report de l'àrea de control intern, amb el focus posat en la vigilància la totalitat dels riscos, òbviament RC inclòs. La seva convocatòria és mensual.

- **Comitè de Crèdits i Mercats**

Ja dèiem en el Manual Base que d'alguna manera el Comitè de Crèdits i Mercats (en endavant CCM), com d'altra banda el seu propi nom apunta, és l'òrgan delegat per a la gestió del Risc de Crèdit.

En aquest sentit, el CCM, per delegació expressa del CR, disposa de facultats sense cap limitació per a l'estudi i aprovació de qualsevol operació creditícia, si bé serà necessària la posterior ratificació de les seves decisions quan aquestes excedeixin de les atribucions incondicionades que li han estat conferides. La concreció d'aquestes atribucions forma part del contingut de cadascun dels diferents manuals en què se subdividirà aquest MA-RC.

- **Direcció General i Direcció d' Inversions**

D'acord amb la voluntat de perseguir una gestió absolutament col·legiada de l'RC, el límit delegat a favor de la DG i de la DI per a la resolució unilateral de propostes de finançament és molt reduït (fins a 15.000 euros).

Addicionalment DG i DI compten amb facultats, més enllà de les que resulten imprescindibles per manejar el dia a dia, a través de l'autorització puntual de crèdit a través del descobert en compte corrent i dels límits de crèdit associats a les targetes. Aquestes atribucions seran identificades en els manuals corresponents a cadascuna de les àrees en què la Caixa desenvolupi la seva activitat inversora.

- **Resta del personal**

Per les mateixes raons que s'indiquen en l'apartat precedent, hi ha determinades persones en l'organització que disposen de facultats delegades per a la concessió puntual de crèdit. Els límits d'aquestes atribucions també es detallaran en els documents que analitzin el tractament de cadascuna de les operacions a què es refereixen (Descoberts en compte corrent i Targetes de crèdit).

B) Procés d' admissió i documentació

Les operacions sol·licitades pels clients es presenten en una proposta (PROP), en la qual s'identifica la contrapart i es detallen les característiques de l'operació sol·licitada, procedint el gestor comercial a realitzar el seu informe i l'argumentació en la qual basa la proposta de concessió de l'operació. En aquest sentit, amb l' objectiu de normalitzar i sistematitzar la documentació i informació a recaptar dels clients per documentar les propostes, de manera que permeti facilitar, objectivar i agilitar l' estudi i la decisió dels riscos, hi ha un marc d' actuació definit pel que fa a la documentació i informació necessària per a l' estudi de les propostes d' operacions de risc. Depenent del segment de la contrapart i les característiques de l' operació, la informació a proporcionar i l' anàlisi a realitzar varien, podent-se distingir els següents apartats:

- Justificació del motiu de la petició
- Informació identificativa del client
- Informació economicofinancera
- Informació procedent de registres públics
- Referències externes
- Informació específica de l' operació plantejada
- Informació relativa a les garanties
- Informació interna disponible a l' entitat

L' Entitat preveu, a més, criteris de concessió segons producte:

- Préstecs hipotecaris: CG no contempla restriccions d' import, però si vincula la quantia màxima a concedir a un percentatge del valor assignat a l' immoble sobre el qual es constitueix la hipoteca, establint diversos LTV segons la naturalesa de l' immoble.

HIPOTECA INMOBILIARIA

Residencial	80% (2)
Fincas rústicas	65%
Suelos urbanos	60%
Industrial o comercial uso polivalente	60%
Oficinas	60%
Explotaciones ganaderas (granjas)	50%

El termini màxim d' amortització es concretarà també segons la referida naturalesa. En el cas que, l' import del préstec a concedir sigui un 25% inferior als màxims establerts, es verificarà que el termini d' amortització establert és compatible amb l' edat dels prestataris, és a dir, que almenys un dels prestataris no superi els 75 anys.

Abans de concedir aquest crèdit, l'entitat avaluarà 5 criteris importants: els ingressos totals, la volatilitat, habilitats d'estalvi, confiabilitat i suport. Cal assenyalar que verificarà que les obligacions de pagament no superin el 40% dels ingressos nets.

En el supòsit que el sol·licitant sigui una persona jurídica, amb caràcter general, s'exigirà l'aval solidari personal de tots els membres que mantinguin una participació rellevant en el capital de l'Entitat o, si s'escau, de l'accionista majoritari o persona que controla (titular real) la societat.

Només es podran realitzar operacions amb períodes de carència d'amortització o amb quotes de periodicitat diferent de la mensual quan concorrin circumstàncies que justifiquin suficientment l'interès del prestatari per la concessió d'aquestes condicions de caràcter extraordinari.

- Comptes de crèdit amb garantia hipotecària finançament de granges. seran d'aplicació els mateixos percentatges màxims habituals establerts per CG per al finançament hipotecari.
- Comptes de crèdit amb garantia hipotecària: llevat que es considerin raons objectives que puguin justificar una decisió en sentit contrari, es contempla aquesta alternativa de finançament per als casos en què l'acreditat desenvolupi activitats empresarials. Se li aplicaran els criteris generals de préstecs hipotecaris.
- Préstecs amb garantia d'hipoteca mobiliària: s'estableix un import màxim, que serà el preu de la compra del vehicle i les despeses de formalització del préstec hipotecari.
- Préstecs / crèdits amb garantia de dipòsit (IPF): no s'estableixen restriccions a l'import d'aquest tipus d'operacions. L'eficàcia de la garantia d'aquest tipus d'instrument comporta una certa relaxació dels criteris contemplats en altres productes. En relació amb el termini, es preveu un període màxim de 15 anys.
- Préstecs personals: no existeixen restriccions a l'import d'aquest producte, ni condicions limitatives per al seu accés. No obstant això, excepte en operacions de menys de 5.000 euros amb clients vinculats, l'edat del més jove dels acreditats i el termini de durada de préstecs no pot excedir els 70 anys.

S'avaluarà la concessió per la valoració dels aspectes següents en l'ordre exposat: confiança, experiència, RCP i patrimoni net. Sempre que el sol·licitant sigui una persona jurídica, se sol·licitarà, com a norma general, l'aval solidari de tots els membres que mantinguin una participació rellevant d'aquesta entitat, o en el seu cas de l'accionista majoritari o el titular real.

L'autorització de condicions especials requerirà necessàriament de la prèvia justificació de les causes que acreditin, raonablement, l'interès per part del sol·licitant.

- Microcrèdits: es preveu un import màxim per a aquest producte de 10.000 euros. Així mateix, es requereix que el prestatari o fiador sigui treballador d' alguna de les empreses de bonÀrea Agrupa i tingui una antiguitat mínima de 3 mesos.
- Pòlisses o comptes de crèdit amb garantia personal: no es contemplen restriccions d' import. El CCM valorarà l' adequació de la finalitat per a la qual es demana la pòlissa amb la visió conceptual del producte. Cal assenyalar que es restringeix la seva concessió a societats o empresaris individuals que justifiquin el seu interès. No obstant això, es permet excepcionalment el seu accés a famílies o particulars quan la transitorietat del crèdit o la indefinició del termini de desemborsament permetin considerar raonable aquesta alternativa.

En relació amb les pròrrogues, el CCM revisarà i dictaminarà amb l' antelació precisa la possibilitat de la seva concessió, tenint en compte el comportament en compte i la informació actualitzada disponible.

- Avals: no existeixen restriccions d' import per a aquest tipus d' operacions.
- Descoberts en compte corrent (DB): no es preveuen restriccions d'import per a aquest límit, si CG contempla un doble tractament per a la seva gestió. D'una banda, els descoberts automàtics (DBA) es gestionen mitjançant processos automàtics, basats en paràmetres que permeten una gestió massiva i objectiva. D'altra banda, els descoberts manuals (DBM) abasten aquelles situacions que requereixen una "autorització personal" per part del responsable de la Caixa.

A causa de la complexitat del procediment de reclamació litigiosa, en comparació amb els préstecs formalitzats davant de Notari, l' entitat considera desaconsellable la utilització d' aquest producte com a font de finançament permanent. Per això, la seva concessió s' ha de correspondre exclusivament amb situacions esporàdiques o amb un clar límit temporal. Així mateix, en funció de l' import es valorarà l' aportació de garanties addicionals.

- Targeta de Crèdit (Visa Classic): l'entitat se centra exclusivament en l'oferta en mitjans de pagament en la seva modalitat de crèdit al bin CLASSIC 418810 (Crèdit). No hi ha restriccions d' import a aquest producte, si bé l' import estàndard mensual és de 600 euros. Tampoc s' han establert condicions tancades per a la seva concessió. De fet, la validació i confirmació de peticions d'ampliació de límits, des d'octubre de 2015, en primera instància es realitza de manera automàtica i immediata d'acord amb un resolutor o scoring. En el cas de denegació s' analitza de manera manual.
- Remeses d'adeus (Core i B2B): la presentació d'un fitxer o adeu manual requereix la seva prèvia compensació interbancari, i l'habilitació d'una línia per part de DG o DI per a remeses superiors a 1.000 euros.

En el cas de volums superiors als 30.000 euros en risc de remeses i per a terminis de retenció inferiors als 5 dies, l' autorització haurà de ser posteriorment ratificada pel CC de la Caixa. A més, atès que es tracta d'un risc silenciós, sense venciment i del qual mai existeixen "quotes"

impagues, els límits habilitats seran objecte de revisió periòdica per part del CCM, sent aquesta periodicitat variable en funció dels volums emesos per cada client.

El circuit de sol·licitud (dissenyat a tall de *work-flow* electrònic, aplicatiu PROP) i aprovació d'operacions de risc s'ha d'ajustar al següent esquema (a tall d'exemple es presenta el cas més freqüent, en el qual és el CCM qui resol l'operació):

Client	Gerent/Analista	D. General D. Inversions	Comitè de Crèdits i Mercats	Gerent/Analista
Sol·licita operació	Recapta documentació Elabora PROP Anàlisi viabilitat Emet opinió	Revisa PROP Anàlisi viabilitat Emet opinió Presenta a Comitè de Crèdits	Anàlisi viabilitat Decideix concessió	Formalitza operació

D'aquesta manera, Direcció (DG o DI) procedirà a l'anàlisi i revisió de les operacions capturades des de les unitats de negoci, assumint les següents responsabilitats:

- Revisar la documentació aportada, podent sol·licitar informació o documentació addicional si es considera necessària per a l'anàlisi dels clients i/o les operacions.
- Realitzar l'anàlisi del risc, expressant una opinió recomanant o desaconsellant-ne l'assumpció.
- Emetre, si s'escau, una opinió sobre la forma més adequada d'instrumentar el risc.
- Presentar les operacions en els òrgans o instàncies competents per a la seva sanció, després de la qual cosa es comunicarà a la unitat proposant la resolució adoptada i les condicions en què hagi estat aprovada l'operació, si aquesta hagués estat la decisió.
- Després de la seva aprovació, la formalització i instrumentació de les operacions de risc (responsabilitat de l'àrea de negoci que va proposar l'operació), podent recaptar per a això la conformitat d'Assessoria Jurídica.

Els expedients degudament documentats i informats han d'estar en tot moment disponibles per a la supervisió dels Comitè de Crèdits i de Riscos i la funció d'Auditoria Interna, així com de qualsevol òrgan superior de l'Entitat que ho requereixi. Hi han de figurar expressament les propostes i dictàmens concrets de cada òrgan o instància responsable del seu estudi.

La instrumentació de les operacions de risc és responsabilitat de l'àrea comercial que les proposa, havent de ser supervisada per Assessoria Jurídica i Direcció. En general totes les operacions de risc s'instrumenten en contractes públics intervinguts per notaris, permetent-se la instrumentació d'operacions en contracte privat únicament quan existeixin procediments executius singulars per a aquest tipus d'operacions (procediment de menor quantia i monitori) o quan la solvència i especials característiques de la contrapart ho permetin (microcrèdits), havent de ser expressament així autoritzat pel Comitè de Crèdits.

C) Criteris per a l' anàlisi d' operacions

CG manté relacions amb la tipologia de clients que s'han relacionat en l'apartat "Clientela i Mercat" anterior sempre que disposin de capacitat de generació de recursos, solvència econòmica i honorabilitat suficients segons el parer de l'entitat. Per determinar l'admissió de nous clients, CG ha implementat un procés d'admissió en el qual s'analitzen i suporten documentalment (conforme a l'assenyalat amb anterioritat) els següents aspectes de manera especialment detallada:

- El motiu de la petició.
- La capacitat de pagament del sol·licitant.
- Les perspectives d' estabilitat del sol·licitant.
- La solvència del sol·licitant.
- Les garanties aportades.
- Correspon a Direcció l' anàlisi i l' avaluació final d' aquests aspectes i de la resta de condicions de l' operació.

D) Facultats delegades per a la concessió d' operacions

CG té elaborat i aprovat pel Consell Rector un document de procediments i delegació de facultats per a la concessió i aprovació d' operacions de risc en funció de les característiques de les operacions, dels imports de les mateixes i dels riscos vius del titular en el moment de la concessió de noves operacions.

Les atribucions actualment vigents es poden consultar al manual MA-RC-CC.

Renegociació de deutes

Per tal de mantenir en tot moment el més sanejada possible la cartera de riscos crediticis de CG, la funció de seguiment de riscos de CG realitza accions de seguiment dels riscos basades en el principi de prevenció i suportades sobre els següents pilars:

- Detecció
- Anàlisi
- Adopció de mesures

A) Detecció de dificultats

Els responsables comercials i de riscos han d' estar atents a l' evolució de la situació economicofinancera i al compliment de pagament dels acreditats, per tal de fer un seguiment puntual dels riscos assumits.

Per a això realitzen un control permanent dels riscos contrets, vigilant la utilització, evolució i comportament dels productes contractats pels clients i **prestant especial atenció als incompliments de pagament en els respectius venciments de quotes d'** amortització, liquidacions d' interessos, pagaments de comissions per serveis, domiciliacions de pagament, etc.

Quan es produeixen incompliments de pagament, els gestors i responsables comercials realitzen una acció immediata amb el client, la qual té com a objectiu tant el cobrament del deute com obtenir informació sobre la situació actual del client per detectar qualsevol símptoma de deteriorament que aconselli adoptar qualsevol altra mesura, cas en el qual ho posen en coneixement del Responsable de Seguiment de Riscos (RSR) i el responsable de la Funció de Gestió de Riscos (FGR).

Amb l' objectiu de permetre un acompliment eficient d' aquestes responsabilitats per part de la FGR i la RSR, s' han dissenyat una sèrie d' eines que els informaran sobre aquells riscos que necessitin intervenció.

Adicionalment, les FGR i RSR disposaran o elaboraran reports, generalment de forma mensual, que presentaran visions específiques o agregades del risc de crèdit en funció de diferents criteris. Entre d' altres destaquen els següents:

- Riscos formalitzats durant el mes
- Taula de riscos categoritzada per sectors econòmics
- Taula de riscos categoritzada per tipus de producte
- Informe de distribució geogràfica de la cartera creditícia
- Grans exposicions
- Risc únic bonÀrea (RUB)
- Informe mensual de evolució bonÀrea Agrupa

Amb caràcter mensual, la FGR compartirà amb el Comitè d' Auditoria i Riscos les principals conclusions de la seva tasca de seguiment, advertint d' aquelles situacions que posin en perill el marc d' apetit al risc fixat pel Consell Rector, l' estratègia i objectius d' inversió, i el respecte a les polítiques i criteris de concessió definits en el manual.

D'igual manera es realitza un seguiment periòdic mitjançant el sistema d'alertes corporatiu dels incompliments de pagament amb altres entitats que es detecten en les Bases de Dades d'Incompliments de Pagament que es tenen disponibles, així com de l'evolució dels riscos en la Central d'Informació de Riscos de Banc d'Espanya (**CIRBE**).

Un adequat seguiment i valoració de les exposicions i de les seves garanties associades és fonamental per assegurar la correcta cobertura de la cartera de crèdit, és per això que l'estimació de les cobertures de les operacions es realitza a Caixa Guissona conforme a l'establert a l'Annex IX de la Circular 4/2017 de Banc d'Espanya.

Es presta una especial atenció a la vigilància del valor dels títols pignorats en garantia d' operacions de risc, demanant immediatament la reposició de garanties en cas de disminució del valor de la penyora per sota dels límits fixats en els contractes. Quan es requereix la reposició de valors es fa amb un marge de cobertura suficient per prevenir nous descensos.

Els lliuraments de fons en les promocions immobiliàries se sotmeten al control de les certificacions d' obra, valorant les mateixes per taxadors independents i extremant la precaució per no lliurar fons per sobre del valor de l' obra certificada.

Quan es detecten indicis de deteriorament en la qualitat creditícia del client que puguin posar en risc el normal compliment de pagament i cancel·lació dels riscos contrets, o bé puguin presentar-se incidències en el cobrament dels deutes pendents, es procedeix a realitzar un estudi de la seva situació, recaptant la informació necessària.

En la detecció de dificultats en les promocions immobiliàries en curs o amb els promotors es dóna màxima prioritat a la finalització de l' obra, sempre per tal de tenir com a garantia un producte acabat llest per a la seva venda. Així mateix, s' afavoreix la venda dels habitatges acabats i subrogació dels compradors en el risc, sempre valorant la capacitat de pagament i, si s' escau, la solvència dels compradors.

B) Obtenció d' informació

La informació requerida depèn de la gravetat de la incidència detectada, així com de les característiques, especificitats i tipologia del client i de l' operació en qüestió. Amb caràcter general s' ha d' obtenir i revisar la informació següent amb el major grau d' actualització possible:

- Consultes a les bases de dades d'incompliment de pagament (ASNEF)
- Consultes registrals de béns immobles.
- Consulta de la CIRBE.
- Contractes de les operacions de risc.
- Documentació actualitzada i acreditativa de la capacitat de generació de recursos recurrents amb els quals la contrapart hagi d' atendre les seves obligacions financeres.
- Situació dels pagaments pendents i previsions per fer front als vençuts i els de proper venciment, tant comercials com financers.
- En el cas d' empreses, addicionalment es requerirà:
 - Últims comptes anuals, auditats en el seu cas i consolidats si es tracta d' un grup obligat a això.
 - Informació de l' evolució economicofinancera interanual.
 - Relació de l' accionariat.
 - Declaracions d' impostos.

Qualsevol altra informació que el Responsable de Seguiment de Riscos (RSR) consideri necessària, atenent la tipologia del client, de l'operació i el sector en el qual operi.

C) Anàlisi de la situació

A continuació, s'ha d'analitzar la documentació i informació recaptada per realitzar un diagnòstic de la situació i de la problemàtica del client, determinant si es tracta de problemes conjunturals o de caràcter estructural que requereixin, en el cas de persones jurídiques, l'adopció de mesures de reestructuració profunda i importants canvis interns per garantir-ne la continuïtat.

En particular, en el cas de persones jurídiques s'ha d'analitzar si el problema rau en l'estructura i gestió internes o si, per contra, és estrictament d'índole financera. En aquest últim cas s'ha de considerar la quota de l'Entitat en el conjunt de finançament bancari de la contrapart i la capacitat d'influir tant en la solució del problema com en les decisions que adopti l'eventual "pool" bancari.

Així mateix, s'ha d'analitzar la situació economicofinancera del client per determinar les possibilitats de fer front a tots els seus compromisos de pagament, prestant especial interès a la normal cancel·lació de les seves operacions amb l'Entitat. Addicionalment s'ha d'analitzar la viabilitat futura del client per determinar les seves possibilitats de pervivència, de superació de les dificultats detectades i recuperació futura dels riscos assumits.

Per tal d'analitzar l'executivitat dels contractes i prevenir o posar de manifest situacions que puguin perjudicar la seva execució i, si s'escau, la possible oposició, s'han d'estudiar juntament amb Assessoria Jurídica els contractes en què es trobin instrumentades les operacions de l'Entitat, revisant terminis i formes de liquidació, amortització i cancel·lació; condicions i possibilitats de resolució anticipada; compliment de condicions i pactes de l'Entitat.

De la mateixa manera s'han d'analitzar les garanties que eventualment reforcin l'operació, procedint a la seva comprovació (mitjançant la verificació de la seva correcta inscripció en el cas d'hipoteques i la seva real existència, dipòsit i limitació de disposició en el cas de peces, amb anàlisi de les responsabilitats del dipositarí en el seu cas) i actualització (altres càrregues, arrendataris, etc.). En aquest sentit, s'ha de prestar especial atenció als aspectes següents:

- Valor actual dels béns en garantia.
- Possibilitats, termini i eficàcia de la seva execució.
- Possibilitats i terminis de realització dels béns en cas d'execució.
- Possibilitats de minva de valor en el període d'execució i realització.
- Costos de finalització, reparació, conservació, manteniment, dipòsit, etc.
- Recursos i mitjans necessaris per a la gestió dels actius adjudicats)

D) Adopció de mesures

Detectada i analitzada la situació del prestatari i dels riscos amb ell assumits, s'han de prendre les decisions que correspongui per evitar que riscos en situació normal passin a situació irregular i per

regularitzar la situació dels riscos vençuts i impagats. Els principis bàsics que regeixen aquestes actuacions són:

- No emmascarar ni encobrir situacions d' incompliment reals o potencials.
- No mantenir ni perpetuar situacions d' inviabilitat dels clients ni dels riscos concrets.
- Maximitzar el cobrament de les quotes vençudes i impagades.
- Agilitar al màxim les actuacions orientades al recobro i en el seu cas el procediment executiu quan no s' apreciïn millors alternatives.
- Facilitar, en la mesura del possible i sense per això penalitzar la recuperació dels riscos concrets, la continuïtat i viabilitat de les empreses i clients en general.

Les possibles decisions a adoptar són les següents:

- **Establiment de períodes de carència:** quan es consideri que és la millor solució per a la viabilitat de l' operació es podran establir períodes de carència, ajornaments o suspensions temporals de quotes d' amortització, reprenent els calendaris d' amortització després de la superació de les dificultats. No obstant això, es donarà prioritat sobre aquesta opció al refinançament i ampliació del termini d' amortització per tal de reduir parcialment el risc en el període que s' hagués considerat de carència. Serà recomanable establir mecanismes per interrompre el període de carència quan s' hagi reestablert la situació financera del client.
- **Refinançament:** es permetrà allargar els terminis d' amortització si s' estimen possibilitats de continuïtat en la generació de recursos de la contrapart i d' aquesta manera s' aconseguirà una millor adaptació a la seva disponibilitat de fons, aconseguint una amortització i cancel·lació més còmoda dels riscos pel client. En aquests casos serà desitjable tractar d' aconseguir una reducció parcial del risc a canvi de les millors facilitats de pagament. S' evitarà, en la mesura del possible, acceptar quites en els processos inicials de refinançament, essent preferible establir quotes d' amortització d' import més elevat al final de l' operació. Serà molt aconsellable i es donarà preferència a negociar mecanismes de cancel·lació anticipada o de reducció dels terminis d' amortització quan es generin recursos addicionals o extraordinaris als inicialment previstos pel client o bé quan s' hagin superat les dificultats i reestablert la situació financera del prestatari.
- **Reestructuració:** modificació de l' estructura i de la relació d' operacions assumides amb el client, substituint-les per operacions més adequades i d' acord amb les circumstàncies del client, de la seva activitat i possibilitats de cancel·lació.
- **Substitució de riscos:** quan sigui possible es donarà preferència a la substitució de riscos a llarg termini per operacions de finançament a més curt termini.
- **Fiançament o, si s' escau, reforçament de garanties:** pràctica molt aconsellable per concedir nou finançament i desitjable en els casos d' ampliació dels terminis de devolució del deute, especialment quan es prevegi un menyscapte més gran que el derivat dels riscos actuals. S' evitarà formalitzar nous riscos que requereixi prendre garanties de difícil execució o que requereixin recursos complementaris per a la seva adjudicació, realització o gestió. No es permetrà l' aixecament de garanties reals sobre operacions vigents llevat quan impliquin una reducció total o parcial del risc garantit.
- **Execució:** en els casos en què es consideri que no resulta viable la continuïtat del client, s' haurà d' acudir al procediment executiu. Amb caràcter previ a això, s' adverteix el prestatari de les potencials conseqüències, en termes de cost per interessos moratoris o altres despeses, que

suposaria el manteniment de l'impagament, i de les possibilitats i conseqüències que tindria sobre els seus interessos i béns la potencial execució del deute.

- **Sanejament:** en casos d'impossibilitat d'execució o quan no es trobin possibilitats de recuperació del deute, es procedirà directament a considerar l'operació com a fallida.

Com ja s'ha assenyalat, l'estudi de les mesures a adoptar en cada cas requereix una anàlisi en profunditat de les garanties de les operacions, podent produir-se les situacions següents:

- **Cobertura suficient:** s'ha de valorar si resulta fàcil, ràpida i eficaç l'execució, cas en el qual es tractarà de negociar amb el client la possibilitat de cancel·lació del deute en situació irregular amb els béns donats en garantia, bé mitjançant la dació en pagament o bé mitjançant la venda a un tercer. En cas de manca d'acord es considerarà la possibilitat d'execució.
- **Cobertura insuficient:** quan el valor de les garanties aportades no assoleix el valor del deute s'ha de valorar el menyscòpte esperat, optant per aquelles mesures que maximitzin l'import i possibilitats de recuperació. S'evitaran en tot cas accions que perjudiquin les garanties actuals i la seva execució.
- **Execució dificultosa:** en els casos en què es prevegin dificultats d'execució o un dilatat període de temps per a això es procedirà a la negociació amb el client, buscant solucions tals com el reforçament de garanties, el refinançament o la reestructuració del deute.

Amb caràcter addicional a l'establert anteriorment, l'adopció de mesures (com ara l'establiment de períodes de carència, el refinançament, la reestructuració o la substitució de riscos) tendents a adaptar els riscos contrets a la situació financera de la contrapart sense mesures addicionals com ara reforçament de garanties eficaces i de fàcil execució, exigiran el compliment dels següents requisits:

- Una experiència mínima d'un any amb el prestatari, o en el seu defecte la realització d'un estudi de viabilitat del client.
- Una experiència de compliment de la contrapart durant almenys un any o, si no n'hi ha, l'existència d'un import d'amortització del principal prestat que sigui equivalent.
- No haver estat el deute (actual o passada) contret amb el prestatari objecte de renegociació més de dues vegades en els últims tres anys.
- L'aportació de fons (capital en el cas d'empreses) per la contrapart, de manera que hi hagi un compromís ferm per part d'aquesta per complir el pla d'acció establert.

Després de l'anàlisi de la situació i de les diferents alternatives s'entrarà en un procés de negociació amb el client i, si s'escau, la resta d'entitats de crèdit afectades per finalment aprovar les operacions de risc amb les quals es vagi a continuar finançant el client.

E) Procés de reestructuració

Objectius

L'objectiu del procés de reestructuració és aconseguir un acord satisfactori per a les parts, permetent al client cancel·lar els deutes assumits amb l'Entitat i complir amb la resta dels seus compromisos, així com facilitar la continuïtat del seu negoci. Per aconseguir-ho es pot arribar a requerir no només una reestructuració financera, sinó també una reestructuració operativa i estratègica del seu negoci que assegurï la seva viabilitat.

L'anàlisi estratègica del negoci, quan la situació ho aconselli, podrà requerir la contractació d'algun expert independent que supervisi el procés de reestructuració operativa i que col·labori en el pla de viabilitat tendent a permetre la continuïtat de l'activitat del client en el curt i mitjà termini.

L'adopció de les mesures de reestructuració del deute requereix analitzar:

- Pla de negoci adaptat a la nova situació, que contempli retallades en els costos i que sigui realista quant a expectatives de vendes i ingressos.
- Pressupost de tresoreria que contempli els fluxos que realment genera el negoci, la determinació de les necessitats operatives de fons, les necessitats complementàries i imprescindibles d'inversió addicional i el servei al deute.
- Establiment d'objectius i un pla d'acció concret per assolir-hi el compliment.
- Determinar l'estructura financera més adequada en funció de la situació i les característiques del client i el seu pla de negoci, de manera que es pugui afrontar el seu pla de viabilitat i garantir la generació dels fluxos futurs.

Fase de negociació

Amb l'objectiu de normalitzar la situació del client i aconseguir la major recuperació possible del deute, és probable que, tenint en compte les consideracions esmentades prèviament ("Adopció de mesures"), sigui necessari realitzar algunes concessions que alleugin la situació financera del client. D'aquesta manera, l'allargament de terminis i qualsevol altra mesura que s'adopti s'ha d'encaminar a adequar l'operació a la generació de fluxos previstos en el futur i a facilitar la continuïtat del negoci.

És indispensable la implicació i compromís dels socis amb l'empresa i amb les entitats financeres, no només des del punt de vista financer, sinó també pel que fa a la gestió, control, etc. Perquè el procés de reestructuració tingui èxit s'ha d'arribar a un acord entre totes les parts implicades, això és, proveïdors, gestors, entitats financeres, accionistes i gestors, havent de mostrar i garantir la seva voluntat i suport per mantenir l'empresa en funcionament.

Aprovació

Analitzada la situació i assolit un acord amb el client (i en el seu cas, amb els altres bancs prestadors), s'ha d'emetre un informe pel Responsable de Seguiment de Riscos (RSR), sotmetent l'aprovació de l'operació al Comitè de Crèdit de l'Entitat amb els mateixos criteris i delegació de facultats establerts per a l'aprovació de noves operacions i informant-se addicionalment a l'òrgan o comissió de grau superior dels acords i mesures adoptades en tots els processos de reestructuració.

En tot cas s'ha de comptar amb el col.laboració activa dels responsables comercials i d'Assessoria Jurídica, la qual, quan sigui necessari, emetrà un dictamen i opinió professional de les implicacions, situació dels contractes i garanties, etc.

Instrumentació

Si al final s'assoleix l'acord per a la reestructuració, la seva instrumentació pot realitzar-se a través d'una novació del contracte original en les clàusules del qual es realitzaran determinades modificacions o acudint a tècniques jurídiques més complexes, com una àmplia modificació del contracte o fins i tot la formalització d'un de nou.

Aquest tipus d'operacions comporten un major risc, per la qual cosa la política de preus haurà d'adaptar-se a la nova situació i recollir el corresponent increment de la prima de risc.

En el cas que no s'assoleixi un acord final i el procés de reestructuració no es completi, s'iniciaran accions concretes amb el col.laboració d'Assessoria Jurídica.

Eines de gestió de risc de crèdit

Després de considerar la base de clients amb la qual es relaciona i vol seguir relacionant-se preferentment CG en matèria de riscos: particulars i famílies, autònoms i professionals, i petites i mitjanes empreses, principalment, es considera que manca de sentit el desenvolupament de sofisticades i cares metodologies de scoring, ràting, etc... que no tenen el mínim valor a nivell predictiu per a la nostra tipologia de riscos.

CG sempre ha apostat per la prudència, **el sentit comú** i essencialment la mitigació per la via de la constitució de garanties eficaces com a veritables antidòts per prevenir les situacions d'agreujament o incompliment de riscos. Les ràtios de mora acrediten la raonabilitat d'aquest criteri.

CG entén que la inversió en eines potents de gestió de risc únicament té sentit per a entitats de major grandària que desitgin introduir-se en el negoci del finançament a grans empreses o corporacions, no sent aquest el cas de CG s'opta per una metodologia més valorativa, i en definitiva "artesanal", fins i tot manejable en els volums d'expedients de sol·licitud tramitats per la nostra entitat.

Pel que fa al risc de crèdit derivat de les activitats de Mercat de Capitals i Tresoreria es controla mitjançant sistemes de mesurament "on line" que assegurin el compliment dels diferents límits establerts per a aquesta activitat, recolzats essencialment en els nivells de ràting de cada contrapart.

Política i eines de seguiment i recuperació d' actius deteriorats

Per al control de la qualitat creditícia i l' anticipació en la recuperabilitat de la inversió, es troba definida la funció de seguiment del risc, a la qual es troben adscrits tant recursos i responsables de l' àrea de negoci, com específicament el Responsable de Seguiment de Riscos. Aquesta estratègia s' ha demostrat eficaç en apropar i vincular el seguiment dels riscos i la seva eventual fase pre contenciosa, perseguint una atenció permanent encaminada a assegurar el puntual reemborsament de les operacions i l' anticipació davant circumstàncies que puguin afectar el seu bon fi i normal desenvolupament.

Amb aquesta finalitat, la Caixa disposa d' un sistema de seguiment vertebrat al voltant de dos eixos d' actuació:

- Seguiment diari d'aquells acreditats / operacions que per una sèrie de criteris determinats (volum, sector, etc.) requereixen d'una gestió de seguiment i vigilància intensiva.
- Seguiment basat en alertes, tant de caràcter predictiu com reactiu davant incidències de pagament.

La detecció d' eventuais problemes de recuperabilitat del deute provoca l' aplicació dels procediments definits al respecte en funció del tipus d' operació, contrapart, garanties, antiguitat del deute i situació de la seva reclamació, entre altres criteris.

Els criteris extremadament prudents d' admissió de riscos redueixen la incidència dels dubtosos en la nostra cartera, essent en la seva majoria a més operacions que compten amb una adequada cobertura en forma de garanties reals o de signatura.

En aquells casos en què els riscos en mora superen els terminis i límits estipulats, la gestió d' aquests passa a adjudicar-se a la nostra Assessoria Jurídica.

CG sempre ha optat per sobre de la prevenció en lloc d'actuar a posteriori en la cura, sent aquesta una decisió que implica una evident renúncia a un major nivell d'activitat i que lògicament suposa també un menor esforç en la dotació d'eines i recursos per a aquesta fase "terapèutica".

2.3. Gestió del risc de mercat

El risc de preu o de mercat, es defineix com aquell que sorgeix com a conseqüència de canvis en els valors de mercat dels instruments financers, provocats bé per factors específics del propi instrument o bé per factors que afectin tots els instruments negociats en el mercat. Per tant, el risc de mercat representa la possibilitat de patir pèrdues davant moviments adversos en els preus dels bons, títols o mercaderies o tipus de canvi de monedes en la cartera de negociació de l'Entitat.

L'Entitat no té requeriments per risc de mercat, conforme al Reglament (UE) nº 575/2013 ja que l'Entitat no manté cartera de negociació ni posició significativa en divisa ni matèries primeres.

2.4. Gestió del risc de tipus d'interès estructural de balanç

El risc de tipus d'interès (RI) estructural de balanç es defineix com la possibilitat de patir pèrdues degut tant a moviments adversos en els tipus de canvi com l'exposició a tots aquells factors que poden afectar, positivament o negativament, el rendiment/cost associat a cada massa patrimonial.

El Comitè d' Actius i Passius, en endavant CAP, de la Caixa és l'òrgan col·legiat responsable, per delegació del Consell Rector, de la valoració i seguiment del RI, corresponent-li a més la responsabilitat de la presa de decisions urgents relatives a la fixació de preus, quan així es requereixi en ocasió de girs o oscil·lacions brusques en l'evolució dels tipus d'interès. No obstant això, i amb caràcter general, el CAP actuarà principalment com a òrgan "proposador" més que com a executor, confeccionant informes i propostes per al seu debat i resolució per part del Consell Rector. El CAP realitzarà la seva funció perseguint un doble objectiu: mantenir indemne al marge financer les variacions dels tipus d'interès i preservar el valor econòmic de CG.

La Caixa té aprovat un **Manual de [Gestió del Risc de Tipus d'Interès \(RI\)](#)**.

CG té com a principi bàsic rebutjar qualsevol especulació sobre els tipus d'interès. Es prefereix reduir transitòriament marges i beneficis com a gestió del risc d'interès. A continuació, s'exposen els criteris bàsics que orienten la gestió del risc de tipus d'interès:

- **Cartera d'inversió a venciment:** prohibició a qualsevol operativa de "trading" que persegueixi l'obtenció de beneficis a partir de la realització d'actius per als quals ocasionalment es donessin oportunitats de realització de plusvàlues (la Caixa no disposa de Cartera de Negociació). La gestió de carteres se suporta en la creació d'una cartera que s'analitzarà per la seva contribució al manteniment dels marges operatius del negoci, i en cap cas per consideracions especulatives sobre possibles beneficis immediats derivats d'una determinada evolució dels tipus d'interès.
- **Durada de carteres.** A causa de les pressions sobre els marges, la Caixa va decidir augmentar la seva exposició al risc d'interès.

- **Productes estructurats.** El Consell rector serà l'únic que podrà autoritzar la incorporació d'aquest tipus de productes a la cartera de la Caixa, amb l'anàlisi prèvia dels riscos potencials assumits.
- **Inversió creditícia a tipus variable.** La Caixa promocionarà activament, en base a uns preus amb major atractiu, la contractació d'operacions a tipus variable

A més, gràcies a una política molt dinàmica i activa de determinació de preus de l'oferta d'actiu i de passiu, la Caixa assegura una vinculació entre els seus ingressos i els seus costos que permet observar amb certa tranquil·litat el manteniment d'un marge d'interessos positiu, fins i tot en escenaris adversos.

A continuació, es descriuen els procediments per a una execució pràctica i eficaç de la vigilància, el control i la mitigació de l'esmentat risc

- **Seguiment.** Mensualment s'elaboren diferents informes que es reporten a DG i DI, amb l'objectiu principal de facilitar un seguiment en profunditat de l'evolució del nostre marge d'interessos. Els informes realitzats són:
 - P&L mensual: és un informe resum que pretén recollir tota la informació necessària: seguiment de marges, amb la contribució de les diferents partides d'inversió, i també amb els costos dels passius del balanç.
 - Compte de Resultats: es basa en el mateix P&L, introduint una perspectiva de major amplitud d'anàlisi (inclou informació relativa als últims cinc exercicis complets i a l'acumulat de l'exercici actual).
 - Evolució saldos i cost passiu: centra la seva atenció en l'anàlisi detallada de la composició i evolució dels saldos passius, i també del cost que la cessió a la Caixa per part dels clients suposa per a aquesta.
 - Evolució saldos i rendiment de la inversió creditícia: informa sobre l'evolució dels saldos i dels rendiments de la inversió creditícia. D'una banda, es concreta la tendència dels volums d'inversió, reflectint els creixements o descensos nets (Inversió-Amortitzacions) registrats pels saldos vius de préstecs i comptes de crèdit, i, d'altra banda, la rendibilitat mitjana ponderada obtinguda per la Caixa. Observant la tendència d'ambdues variables, es coneix amb què disposa la Caixa per cobrir els compromisos amb els impositors.
 - Informe de projecció: s'elabora a petició del Comitè d'Actius i Passius de la caixa, amb l'objecte d'avaluar les implicacions que qualsevol decisió relativa a la fixació de preus, tindria sobre els marges d'intermediació de l'Entitat. L'Informe de projecció resulta una eina interessant per valorar el nivell de RI associat a qualsevol decisió que suposi una modificació de les regles, susceptible de traduir-se en impactes significatius sobre el compte de resultats de l'entitat.

CG ha decidit assumir el **mètode simplificat** proposat a la guia PAC i PAL per determinar una xifra de capital addicional assignada a la cobertura d'aquest risc.

2.5 Gestió del risc de liquiditat i finançament

En el Manual de Risc de Liquiditat, aprovat pel Consell Rector de CG, l'Entitat defineix el Risc de Liquiditat com el risc d'incórrer en **pèrdues com a conseqüència d'una manca temporal de recursos líquids** que impossibilita a l'entitat atendre en el moment en què li siguin requerits els compromisos contrets amb qualsevol contrapart en el desenvolupament de la seva activitat habitual. S'utilitza una doble definició:

- **Liquiditat estricta o pura (L)**, que estaria composta per l'efectiu disponible en caixa, més els saldos a la vista existents en els comptes mantinguts en altres entitats de crèdit, més aquells saldos del compte de Banc d'Espanya.
- La **segona liquiditat**, denominada **LRL**, que inclou a més tots els venciments d'operacions de tresoreria (Deute públic, dipòsits, IPF, pagarés, bons, notes, etc.) que es produiran en els pròxims 30 dies: **LRL = L + Venciments < 30 dies**.

De manera proporcionada a la complexitat, el perfil de risc i el tipus de negoci de CG, aquesta ha establert estratègies, polítiques, procediments i sistemes sòlids per a la identificació, mesurament, gestió i seguiment del risc de liquiditat sobre un conjunt adequat d'horitzons temporals, inclòs l'intradia, per tal de garantir, entre altres objectius, el manteniment d'un "matalàs" de liquiditat apropiat, que voluntàriament s'ha fixat en CG en nivells molt més folgats de l'habitual.

En conseqüència, l'Entitat té adoptada una **política preventiva** de tota mena de **precaucions i controls** per tal d'allunyar-se de la zona de perill, per a la qual cosa s'han dissenyat i elaborat **informes periòdics (setmanals)** que sistemàticament informen de l'evolució de la liquiditat, i efectuar, si fos necessari, la presa anticipada de decisions. És per això que, l'Entitat tendeix a sobreponderar la liquiditat estricta o pura per evitar qualsevol conjuntura de retirada de dipòsits, sense necessitat de recórrer a l'adopció de mesures que podrien qualificar-se com a excepcionals o d'emergència (LRL).

El **control del risc de liquiditat** se suporta en la revisió diària de posicions a través de l' aplicació TRE i en procediments periòdics que evacuen diferents informes que serveixen de base per a la presa de decisions als responsables de la seva gestió.

El **Comitè de Crèdits i de Mercats**, és l' òrgan que assumeix la responsabilitat de gestionar i controlar la inversió dels recursos líquids disponibles, canalitzant els mateixos cap a les alternatives que consideri en cada moment més adequades dins de les atribucions que en aquest sentit li han estat delegades des del Consell Rector de la Caixa.

Els procediments de control de risc de la liquiditat són els següents:

- Aplicació TRE informe permanent
- Informe diari comptes de passiu.
- Informe diari de creditors (ICA)
- BonÀrea Agrupa
- Informe Tresoreria (TRE)
- Ràtios setmanals de liquiditat
- Report diari de saldos per localització
- Indicadors de liquiditat trimestrals (Pla de recuperació i MAR)
LA FGR elabora trimestralment un informe sobre diferents indicadors de gestió i d'alerta primerenca de diversos riscos. Els indicadors reportats al CAR relacionats amb el RL són:

Ràtio LCR:

Activos líquidos de alta calidad, disponibles y fácilmente convertibles en efectivo

Salidas netas de caja en un escenario de estrés con horizonte a 30 días

Ràtio LTD:

Préstamos brutos (sin AAPP ni entidades)

Depósitos brutos (sin AAPP ni entidades)

Horitzó de supervivència: Gap de liquiditat estàtic segons els venciments previstos de l'Entitat a tancament de l'exercici (es realitza el càlcul anual amb l'elaboració de l'IACL).

Ràtio de liquiditat bàsica:

Tesorería bancos+títulos de deuda+resto de inversión mayorista+Efectivo

Depósitos a la vista y plazo

NSFR:

Cantidad de Financiación estable disponible

Cantidad de financiación estable requerida

2.6 Gestió del risc operacional

El risc operacional es defineix com la possibilitat d' incórrer en pèrdues com a conseqüència de la inadequació o de fallades en els processos, sistemes i persones, així com per esdeveniments externs. Inclou el risc tecnològic, legal i de compliment normatiu.

A continuació, l' entitat defineix més detalladament els diferents tipus de RO:

- **Risc Operacional en Processos.** És aquell RO que resulta de la possibilitat que els processos, principalment informàtics (Software), utilitzats per la Caixa en el desenvolupament de la seva activitat, no funcionin d'acord amb els objectius per als quals van ser creats, generant en definitiva resultats diferents dels previstos susceptibles de traduir-se en pèrdues per a l'entitat.
 - **Riscos transaccionals:** errors en l' execució de processos o bé a la pròpia liquidació d' operacions.
 - **Riscos de control operacional:** processos orientats a un efectiu control de límits, a garantir la seguretat o l' adequat dimensionament de les aplicacions i processos.
- **Risc operacional en sistemes:** risc operacional associat a la possible existència de problemes en l'àmbit dels equips (Hardware) o dels sistemes de comunicació, de manera que la no resolució o una resolució tardana (Out-of-time) de la incidència arribés a traduir-se en una pèrdua per a la Caixa. Es pot relacionar amb tres tipus de contingències:
 - Fallades als equips (maquinari)
 - Errors en la programació d'aplicacions (software)
 - Fallades en telecomunicacions

- **Risc operacional derivat de fallades humanes:** aquelles situacions de risc relacionades amb l'existència d'errors imputables a un maneig inadequat de les eines per part dels operadors. L'aparició o origen d'aquesta tipologia de risc és diversa: incompetència de l'usuari, negligència de l'usuari, desenvolupament d'activitats no autoritzades, frau.
- **Risc operacional derivat de successos externs:** s'inclouen totes aquelles situacions alienes a la voluntat i al control de la Caixa, que poden materialitzar-se donant lloc a la generació de pèrdues per a l'entitat. Exemples: desastres naturals, actes de vandalisme, accidents, riscos polítics, etc.

El CR considera que els mecanismes i procediments actualment implementats a l'entitat són raonables, proporcionals a la complexitat de CG i adequats per a una correcta gestió del risc operacional.

CG continua mantenint una especial sensibilitat amb relació al RO, fruit de la mentalitat que en els nivells d'eficiència que maneja la Caixa, requerim d'una estreta vigilància sobre aquest risc.

S'ha seguit el procés d'implantació de controls en l'aplicatiu de negoci com a millor cautela, en una dinàmica que ja forma part de la cultura de CG i que ens continua permetent presumir d' **unes molt reduïdes pèrdues o menyscapes derivats d'aquest risc.**

El tractament del Risc operacional compleix un conjunt de **criteris o principis**, que constitueixen la base comuna en la qual descansen la totalitat de solucions, processos i aplicacions que s'han implementat a la caixa:

- Automatització de processos
- Control d'accessos i privilegis
- Registre i traçabilitat de les transaccions
- Avaluació de capacitats (obligatori la realització d'un test de capacitat)
- Motivació del personal
- Alertes
- Espai físic

El conjunt de procediments i aplicacions, definits per CG, per a la gestió del risc operacional, entre d'altres, són els següents:

- **Procediments de gestió del risc operacional en processos.** La Caixa compta amb un Comitè d'Informàtica (CINF) en el qual participen el DG, responsables de l'àrea IT i, puntualment, personal de l'àrea de control intern de l'entitat.
- **Procediments de gestió del risc operacional en sistemes.** L'aplicatiu de l'entitat està allotjat en un *host* propietat de Corporación Alimentaria Guissona S.A. dins del marc de mútua col·laboració i prestacions de serveis que la Caixa i bonÀrea Agrupa mantenen. Es defineixen les accions de seguretat implantades a la Caixa així com el Pla de Contingència previst en cas d'incidència greu.

L'Entitat també té recollit en el seu manual els procediments d'actuació en cas d'incidència per a: caixers, dispensadors i comptadores d'efectiu, Banca mòbil mGol, i Banca Electrònica GOL.

- **Procediments de gestió del risc operacional derivat de fallades humanes.**

La Caixa ha definit un conjunt de procediments i controls per pal·liar el seu efecte al voltant de:

- Cercles de qualitat
- Formació Auditoria Interna Semestral
- Política de Retribucions
- Altres com: vacances i jornada laboral

Procediments de gestió del risc operacional derivat de successos externs. La Caixa no disposa encara de procediments de prevenció o reacció davant hipotètics successos externs. En l'actualitat, s'està desenvolupant un Pla de Continuitat de Negoci (ISO 22301) que, entre altres qüestions, formalitzarà els procediments de gestió davant determinats esdeveniments externs susceptibles de provocar trencaments per a la Caixa.

A més, CG disposa de **Fons de Cobertura del risc operacional**, amb càrrec a compte de resultats, la finalitat dels quals és l'assumpció de possibles episodis futurs de risc operacional (un associat a mitjans de pagament, i l'altre més genèric associat a qualsevol altra incidència).

- **Fons de Provisió Visa:** La dotació es va acordar calcular a partir del cens de targetes operatives en la data de tancament de cada exercici, reservant una "prima" de 18 euros per cada targeta.
- **Fons de cobertura del risc operacional (FCRO).** La dotació va ser complementada el 2014 fins a carregar-lo amb el 100% de la xifra de capital requerida a l'IACL de 31-12-2013. A 31 de desembre de 2020 la caixa comptava amb una bossa de provisions per 1,4 milions d'euros, per encaixar qualsevol tipus de menyscapse per RO.
- **Fons de cobertura GOL** que compta amb provisió de 867 milers d'euros.

2.7 Gestió d' altres riscos

En la gestió d' altres riscos s' inclou:

- El risc estratègic i de negoci es defineix com la possibilitat d' incórrer en pèrdues com a conseqüència de l' esdeveniment de fets adversos, tant interns com externs, que impedeixin a l' Entitat assolir els seus objectius de resultats i capital.
- El risc reputacional que es defineix com la possibilitat d' incórrer en pèrdues a causa de la pèrdua de confiança de l' Entitat.

Risc estratègic i de negoci (RN)

A causa de la naturalesa del risc de negoci, la seva gestió es recolza principalment en l'administració financera i comercial, així com en la gestió dels altres riscos rellevants descrita amb anterioritat, de manera que la seva combinació permeti a CG fer front a hipotètics fets adversos (interns o externs) en les millors condicions possibles.

Per a això, el Manual de Gestió de Risc del Negoci reflecteix els principis que la Caixa observa amb l'objectiu de prevenir qualsevol risc relacionat amb la participació eficaç i ajustada a objectius en el negoci financer:

- Autoritat: l' Assemblea General de Socis i el Consell Rector, per delegació de la mateixa, seran els únics òrgans amb capacitat per resoldre qualsevol decisió que pugui considerar-se que incorpora un risc de negoci significatiu.
- Informes tècnics i de recomanació: els informes tècnics oportuns s' hauran d' elaborar per part de l' àrea a la qual pugués afectar més expressament la proposta, per ser sotmesos posteriorment a l' Assemblea o Consell.
- Causes certes de RN: algunes de les situacions que poden afectar l' RN són l' obertura de noves oficines, disseny de nous productes o serveis, nous projectes amb compromisos significatius d' inversió, accions de comunicació amb potencials impactes reputacionals, polítiques de publicitat i imatge, etc.
- L'opinió del client
- Evolució de la indústria bancària i de pagaments
- Timing del RN
- Seguiments de l'RN: per al mesurament de l'RN es realitzen "xecs periòdics", principalment mitjançant la P&L mensual.

Malgrat la dificultat que ve caracteritzant l' entorn de l' Entitat des de fa diversos exercicis, la Caixa ha aconseguit mantenir i fins i tot reforçar el seu posicionament competitiu i el seu acompliment.

Risc reputacional

CG reconeix la importància i severitat d'aquest risc en uns moments com els presents en què la indústria bancària gaudeix d'una presumpció més que dubtosa. En aquest sentit l'Entitat manté, no és gens novedós, un fort compromís i mentalitat amb relació a aspectes com la transparència, procurant en tot moment extreure totes aquelles actuacions tendents a garantir que les bones pràctiques i la màxima excel·lència.

Existeix no obstant la percepció per part de l' Entitat d' estar vivint una espècie de caça de bruixes, en la qual per la nostra mera naturalesa d' entitat financera podem veure' ns acusats gratuïtament i sense cap fonament de comportaments o operatives deshonestes. Aquest corrent d'opinió-indignació versus la banca estigmatitza també CG als ulls no únicament de la població, sinó també de les agències estatals i fins i tot la magistratura.

Per tot això i advertint les majors amenaces derivades d'una cada vegada també major allau normativa, CG va considerar el 2014 la conveniència de dotar-se d'un fons de provisió específicament orientat a la

cobertura d'aquest tipus de riscos, al qual es va realitzar una aportació inicial per 700 milers d'euros. El 2015 es va reforçar fins a assolir el milió d'euros.

L'aparició de litigis generalitzats en el sector relatiu a matèries (clàusules sòl, despeses hipotecàries, IRPH, etc.) que després podrien arribar a tenir un impacte en la nostra entitat, va portar el Consell Rector a dedicar una important suma per ampliar el matalàs de provisió per a contingències legals, elevant el seu saldo a 31 de desembre de 2020 fins als 2,38 milions d'euros.

Respecte a la comunicació de riscos:

- **Existeix un sòlid ambient de control intern:** Es manifesta en una cultura de gestió del risc que, potenciada des del mateix Consell Rector, és comunicada a tots els nivells de l'entitat, amb una definició clara dels objectius que evitin prendre riscos o posicions inadequades per no disposar de l'organització, els procediments o els sistemes de control adequats. Així mateix, es garanteix l'adequada segregació entre les unitats generadores de risc (negoci) i aquelles que realitzen tasques de control i seguiment i que reporten regularment i eficaçment les actuacions al Consell Rector de l'entitat.
- **Compromís:** Qualsevol modificació rellevant de l'estructura organitzativa és aprovada pel Director General i/o Consell Rector i és publicada mitjançant Comunicació Interna a través del correu electrònic corporatiu. A la pàgina web, hi ha un organigrama que és permanentment actualitzat. Es disposa igualment en les àrees d'activitat i de negoci de l'Entitat, de manuals de procediments operatius, els quals es troben disponibles per a tots els empleats de l'Entitat.