

Procedimientos de identificación, medición, gestión y comunicación de riesgos.

El Informe de Relevancia Prudencial, estable en su apartado 2. Políticas y objetivos de la Gestión de Riesgos, lo siguiente:

1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

2.1 Estrategia y principios de gestión del riesgo

La cultura general de la Entidad en relación con los riesgos es la de adoptar la máxima prudencia en su asunción. En el caso concreto del riesgo de crédito, esto se traduce en el conocimiento del cliente y de sus circunstancias, y en la toma de todas las garantías que se considere necesarias para afianzar la operación. La referida prudencia de actuación de la Entidad viene reflejada en el hecho de que, pese al entorno de crisis actual, la tasa de morosidad se ha situado en el 1,76%, la tasa de cobertura es del 54,51% y el LTV del 58,5%. Por su parte, la CG dispone de una holgada posición de liquidez, lo que se evidencia en la ratio LCR, que se posiciona en el 402,2%, y el NSFR, cuyo valor es del 219%.

El adverso entorno en el que se ha venido desarrollando la actividad económica en los últimos años ha puesto de manifiesto la importancia capital que tiene para las entidades financieras la adecuada gestión de sus riesgos. Para CG, la calidad en la gestión del riesgo constituye una de sus señas de identidad y un ámbito prioritario de actuación, tratándose de un elemento diferenciador de su gestión que, gracias a la combinación de unas políticas prudentes y el uso de metodologías y procedimientos de efectividad contrastada, permiten la obtención recurrente y saneada de resultados, así como gozar de una holgada posición de solvencia.

Los principios que rigen la gestión de riesgos en CG pueden resumirse del siguiente modo:

- Perfil de riesgo adecuado a los objetivos estratégicos, entre los que se encuentra un elevado nivel de solvencia.
- Implicación de la Alta Dirección.
- Separación de funciones, garantizando la independencia de la función de control y gestión integral de los riesgos en relación con las áreas generadoras de los mismos.
- Vocación de apoyo al negocio, sin menoscabo del principio anterior y manteniendo la calidad del riesgo conforme al perfil de riesgo de CG.
- Política de atribuciones y mecanismos de control estructurados y adecuados a las distintas fases de los circuitos de riesgos, asegurando de este modo una gestión adecuada del riesgo y un perfil acorde a los parámetros definidos por el CR y la Alta Dirección.

- Utilización de sistemas adecuados de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos.
- Políticas y procedimientos de reducción de riesgos mediante el uso de técnicas de mitigación.
- Asignación de capital adecuada al nivel de riesgo asumido y el entorno económico en el que opera la Entidad.

Estos principios son trasladados a las políticas internas en materia de asunción, seguimiento y control de riesgos, recogándose en los correspondientes manuales y siendo objeto de control continuo, como se explica más adelante.

Adicionalmente, la Entidad elabora un Plan de Recuperación que contempla los requerimientos establecidos, entre otros textos legales, por la Directiva UE/2014/59 (BRRD), la Ley 11/2015, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, publicada el 18 de junio de 2015 y el Real Decreto-Ley 12/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la citada Ley.

Este **Plan de Recuperación** es el proceso que permite a CG detectar y gestionar autónomamente un eventual escenario de crisis con el objetivo de restaurar su posición financiera. En él se incluye la descripción de la Entidad, un marco de gobernanza específico, indicadores que permiten identificar la ocurrencia de crisis y el análisis.

2.2 Gestión del Riesgo de crédito

Definición de Riesgo de crédito

El riesgo de crédito nace de la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la Entidad. En el caso de las financiaciones reembolsables otorgadas a terceros (en forma de créditos, préstamos, depósitos, títulos y otras) se produce como consecuencia de la no recuperación del principal, intereses y restantes conceptos en los términos de importe, plazo y demás condiciones establecidas en los contratos. En los riesgos fuera de balance, el incumplimiento por la contraparte de sus obligaciones frente a terceros implica que la Entidad los ha de asumir como propios, en virtud del compromiso contraído.

Políticas de Riesgo de Crédito

Este apartado tiene por objeto resumir las principales características de las políticas, métodos y procedimientos para la documentación, tramitación, estudio y concesión de operaciones de riesgo en CG, a cuyos efectos existe un manual específico de riesgo de crédito convenientemente actualizado y de obligado conocimiento y cumplimiento por parte de todas las personas relacionadas con la gestión del riesgo de crédito en cualquiera de sus fases (admisión, seguimiento, recuperación).

En relación con estas políticas, cabe destacar la prudencia y el rigor establecidos por CG, de modo que, sin perjuicio de su revisión o actualización periódica en función de las circunstancias del mercado, gozan de una gran estabilidad en el tiempo, lo que ha permitido a CG mantener una elevada calidad de sus exposiciones a lo largo de las distintas fases del ciclo económico, incluido el actual.

En este sentido, el riesgo de concentración puede derivarse de factores vinculados que no se advierten e identifican fácilmente si no se siguen procesos exhaustivos de identificación, gestión, vigilancia y notificación del riesgo de concentración, siendo esencial evitar concentraciones por acumulación sin que éstas queden debidamente identificadas y controladas. En cualquier caso, la política comercial de CG, fundamentada en la banca comercial minorista, actúa como un potente mitigador implícito.

A) Políticas de la Entidad en relación con la gestión del riesgo de crédito

En primer lugar, a finales del año 2020, se aprobaron las nuevas versiones de los Manuales de Gestión de Riesgo de Crédito, tanto para el crédito sobre clientes como para las entidades de crédito y mercado de capitales. Ambos manuales incluían un nuevo enfoque que simplifica su gestión interna. Concretamente:

- MA-RC-CC-13: el nuevo enfoque ha tomado como documento de referencia y guion las “Directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos” (EBA/GL/2020/06), introduciendo así medidas para asegurar una adecuada protección de los intereses de los consumidores.
- MA-RC-TRE-01: integra los tres manuales que descomponían la gestión de la tesorería, pretendiendo convertirse en única herramienta clave para dar respuesta global a las necesidades de los gestores de CG.

Los citados manuales establecen las políticas a seguir en el estudio y admisión de operaciones de riesgo, estructurándose del siguiente modo:

En el manual de gestión del riesgo de crédito en operaciones de crédito sobre clientes se establecen los elementos considerados durante la evaluación de la admisión de nuevas operaciones. Entre dichos elementos, se encuentran los siguientes:

- Criterios de corte, establecidos para la mera expedición del expediente de solicitud, citando los casos concretos. Cualquier otra propuesta que escape a los criterios de corte expuestos en el manual serán estudiados de forma exhaustiva y deberán ser aprobados por el Consejo Rector.
- Información y documentación. Se establecen los dossiers administrativos a completar en función de la clientela (familias y consumidores, autónomos y PYMES, comunidades de propietarios, otros, ...), así como las condiciones específicas para aquellos clientes “de confianza”.
- Evaluación del riesgo de crédito: se establecen los principios de medición del riesgo de crédito en función del tipo de contraparte (familias y particulares, empresas-PYMES).
- Fijación de precios: el Comité de Activos y Pasivos (CAP) es responsable de fijar un marco de precios general. La aplicación específica a cada una de las propuestas será competencia de las funciones de DG y DI, por delegación del propio CAP.
- Aprobación de riesgos: la decisión crediticia. La aprobación de riesgos se estructura a través de un procedimiento de delegaciones que emana del Consejo Rector. Dicho procedimiento de delegaciones que deriven en la asunción de un riesgo relevante requerirá, a través de un sistema de capas, de la intervención y autorización de al menos dos personas. Las capas de decisión

- intervendrán en función del importe de la operación y del tipo de cliente (clasificación interna). La resolución de la propuesta tiene una vigencia de tres meses.
- Comunicación de la decisión (cierre de la propuesta): se comunicará al cliente la decisión de concesión o, en su caso, denegación de la propuesta. En ambos casos, la notificación contendrá los términos de la decisión.
 - Formalización: si la decisión es positiva y los clientes han dado su acuerdo, se procederá al remate de la contratación. Para ello, se contará con los analistas de mayor experiencia que se encuentren en las agencias de CG.
 - Prevención del fraude: los procedimientos de supervisión y control establecidos internamente minimizan el riesgo de fraude interno durante el proceso de concesión de riesgos. La mitigación del fraude externo se realiza mediante la segmentación del flujo de trabajo, lo que permite tener una trazabilidad completa de la operación. Caixa Guissona posee actualmente una probabilidad muy reducida de ambos escenarios.
 - Autorización y seguimiento de desviaciones: cualquier desviación con respecto a las políticas y procedimientos habituales a los criterios de concesión de créditos recogidos en el Manual deberá ser expuesta al Consejo Rector, siendo éste el único órgano competente para la autorización excepcional de riesgos que difieran de lo dispuesto en el Manual. Llegado el caso, los riesgos autorizados requerirán de una vigilancia específica que se delegará en la Función de Gestión de Riesgos (FGR), que deberá elaborar un informe anual, como mínimo, informando sobre el comportamiento de la operación. Se consideran desviaciones las siguientes situaciones:
 - La no aplicación
 - La denegación
 - La existencia de propuestas que no cumplan con los criterios usuales
 - Otras cuestiones no habituales

En el manual de gestión del riesgo de crédito en **entidades de crédito y mercados de capitales**, se establecen los criterios y medidas considerados en relación con el riesgo de crédito asumido en operaciones con entidades de crédito y mercados de capitales. A continuación, se enumeran los criterios y medidas en función del tipo de operación:

- **Operaciones con entidades de crédito.** El manual establece las premisas que regulan el proceso de clasificación de las entidades de crédito (rating, tamaño y conocimiento), los criterios para la aprobación y clasificación de las líneas de crédito mantenidas con dichas entidades, así como los criterios de selección. El órgano responsable de clasificar las entidades de crédito es el Comité de Créditos y Mercados (CCM), asignándole límites cuantitativos y temporales que delimitan el riesgo de crédito asumible por la Caja. Todo acuerdo emitido por el CCM que afecte a las clasificaciones de las entidades de crédito, será elevado para su ratificación o revocación al Consejo Rector.
- **Operaciones de Renta Fija (RF).** El manual resume los criterios y medidas el riesgo de crédito asumido en la adquisición de títulos de renta fija. El órgano responsable de valorar y autorizar la adquisición de RF es el CCM, definiendo los importes y los plazos que estime convenientes, siempre dentro del perímetro acotado por el Marco de Apetito al Riesgo y la Política reflejada en el manual. Todas las ejecuciones de RF serán informadas mediante reportes en las reuniones mensuales del Consejo Rector.

Asimismo, se detallan los criterios de contratación y de corte que delimitan el margen de actuación del CCM en relación a la adquisición de RF. Podemos resumir los criterios de la siguiente manera:

- **Cartera de vencimiento:** todos los activos adquiridos por la Caja para su incorporación a la cartera se mantienen hasta la fecha de su vencimiento, manteniendo una política radical de *buy&hold*.
- **Tipos de activos:** no existen restricciones destacables.

- *Divisa*: únicamente se adquirirán activos de RF en euros.
- *Plazos*: no se contratarán activos financieros cuyo plazo residual y fecha de vencimiento exceda de los 15 años, tanto para activos con pago de cupón fijos como activos con pago de cupones flotantes (FRN).
- *Límites por emisor*: independientemente del nivel de rating, la Caja no asumirá en ningún caso exposiciones superiores a los seis millones de euros (6.000.000 €) con una misma contraparte. Quedan exentos de esta política los gobiernos (Tesoros) y las entidades que formen parte de la lista de IFM (Instituciones Financieras Monetarias) publicada por el Banco Central Europeo (BCE).
- *Sin clasificación*: el CCM podrá considerar la adquisición de un título de RF de forma específica para cada emisión concreta, valorando el riesgo de crédito desde un punto de vista diferente al de la clasificación, considerando otros factores como la prelación o duración de la emisión.
- *Concentración sectorial*: no se concentrarán en la cartera de la Caja inversiones superiores a quince millones de euros (15.000.000 €) en activos financieros emitidos por agentes que operen en el mismo sector de actividad.
- *Exposición indirecta*: el CCM podrá considerar la adquisición de participaciones en fondos de inversión. En estos casos, el CCM deberá recibir información detallada de la parte del DG o DI, así como un examen pormenorizado de la política de inversión y perfil del riesgo del fondo, con el objetivo de comprobar que se encuentra alineado con el Marco de Apetito al Riesgo y a la Política de Riesgos de Caixa Guissona.
- **Operaciones de Renta Variable (RV)**. El manual define los criterios y medidas que orientan la gestión de la Caja en relación con la inversión en distintos instrumentos de patrimonio. El órgano responsable de evaluar y asegurarse que la operación es compatible con el Marco de Apetito al Riesgo y a la Política de Riesgos vigente es el CCM. Una vez emitida su opinión, la operación podrá ser autorizada únicamente por el Consejo Rector. Los instrumentos que se considerarán en Caixa Guissona son los siguientes:
 - Acciones cotizadas
 - Participaciones en fondos de inversión
 - Participaciones vinculadas a proyectos de inversión impulsadas por terceros
 - Acciones de sociedades controladas por la propia Entidad
 - Acciones en sociedades pertenecientes a BonÀrea Agrupa
 - Participaciones vinculadas a proyectos de inversión impulsadas por BonÀrea Agrupa

B) Valoración de Garantías

Los criterios y medidas de cumplimiento se recogerán en un Manual específico, denominado “Manual Proceso Mensual de Valoración y Actualización de Garantías (PVAG)”, cuya actualización será responsabilidad de la Función de Gestión de Riesgos (FGR).

La Caja podrá garantizar las operaciones de riesgo tanto con garantías reales como con garantías personales de terceros, ya sean personas físicas o jurídicas. Se admiten garantías reales prestadas por terceros no deudores, evitándose con carácter general hacer segundas hipotecas.

Las principales garantías o técnicas de reducción de riesgo de crédito empleadas por la Caja son las siguientes:

- Garantías reales de naturaleza hipotecaria
- Garantías reales de naturaleza financiera, entre las que cabe destacar depósitos en efectivo, valores representativos de deuda, acciones y participaciones en instituciones de inversión colectiva.
- Garantías de firma

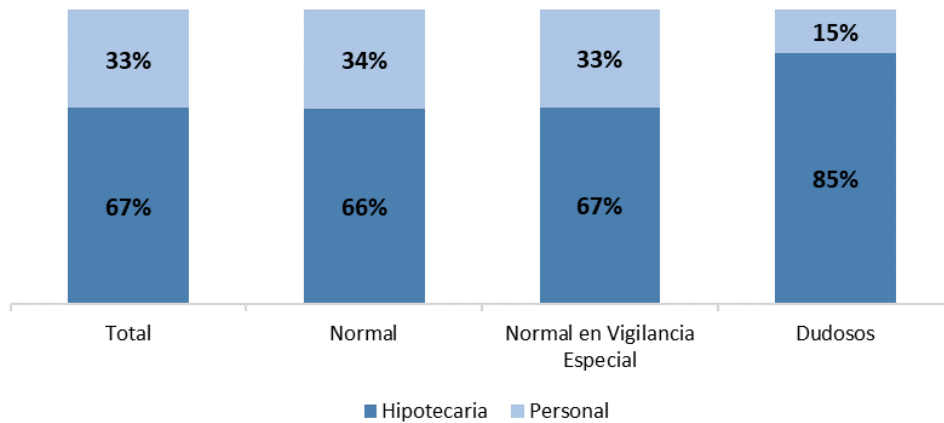
La admisión de garantías se encuentra sujeta a una serie de estrictas normas cuya finalidad es asegurar la efectiva reducción del riesgo de crédito asumido a través de las garantías aplicadas. De este modo, existen límites de financiación en función de la tipología y el valor de las garantías aportadas; estos límites son más restrictivos conforme las características de la garantía (volatilidad de su valoración, liquidez, naturaleza, ubicación, etc.) así lo aconsejan para una gestión prudente del riesgo.

Las técnicas de reducción del riesgo de crédito empleadas, así como las medidas y disposiciones adoptadas y los procedimientos y políticas aplicados por CG proporcionan coberturas del riesgo de crédito jurídicamente válidas y eficaces en todas las jurisdicciones relevantes. En este sentido, la Asesoría Jurídica de CG ejerce un papel activo en la elaboración y el análisis de todos los contratos que se utilizan para la constitución de cualquier tipo de garantía o colateral, garantizando que en los mismos se reconoce la posibilidad de exigir jurídicamente la liquidación de las mismas en cualquier jurisdicción atendiendo a la normativa vigente en cada momento.

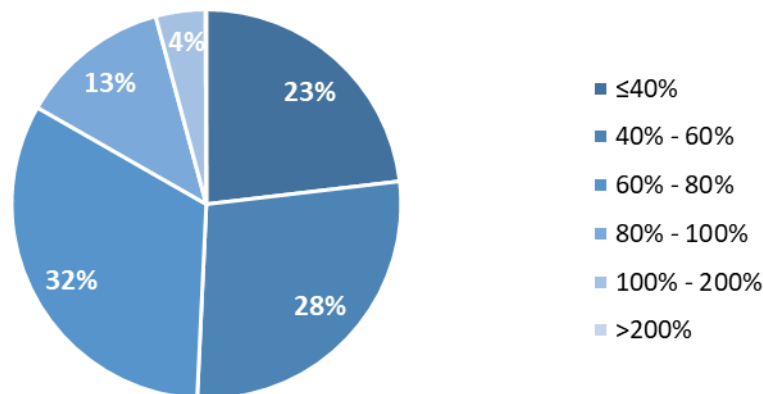
Con carácter general, se deben asegurar con una compañía aseguradora de reconocido prestigio los riesgos de pérdida, deterioro o destrucción de los bienes hipotecados o pignorados en garantía de operaciones de riesgo. Asimismo, la Caja evalúa en todos los casos la conveniencia de solicitar a los clientes garantías adicionales y, en su caso, un seguro personal.

Por último, CG dispone de sistemas y procedimientos de revisión continua o periódica (según el tipo de colateral) del valor de sus garantías.

Distribución crédito a la clientela por garantía



Distribución crédito a la clientela por LTV



C) Estructura de límites

La gestión del riesgo de crédito exige la existencia de una adecuada **estructura de límites** a vigilar constantemente, tanto en la asunción del riesgo como en sus fases posteriores (ciclo de vida de la deuda). Para ello, CG dispone de metodologías propias de definición y asignación de límites de riesgo, cuya estructura se explica en el apartado siguiente (riesgo de concentración de crédito).

En todo caso se deben cumplir los límites a la concentración de riesgos establecidos por la normativa vigente. En este sentido, ningún cliente o conjunto de ellos que constituya un grupo económico (incluidas las personas interrelacionadas) puede alcanzar un riesgo del 25% de los recursos propios de la Entidad.

Sin perjuicio de los citados límites, la Entidad presta una especial atención a los riesgos que superan el 2% de los recursos propios y las interrelaciones, tanto jurídicas como económicas, existentes entre ellos.

Debido a la naturaleza de la actividad de CG y a su modelo de negocio, **el riesgo de concentración** se encuentra **principalmente ligado al riesgo de crédito**, encontrándose implementados límites explícitos, de los que sin embargo CG se mantiene totalmente alejada fruto de su política de prudencia. Los límites afectan a:

- Concentración por línea de negocio
- Concentración regiones geográficas
- Concentración por sector económico
- Concentración por producto

Entre las demás categorías de riesgo relacionadas con la concentración, destaca el riesgo de liquidez, para el que se efectúa un control periódico de concentración (fuentes de financiación atendiendo a los productos y las contrapartes).

Desde el punto de vista geográfico, la dimensión de la Caja y el mercado en el que opera provocan una elevada concentración. No obstante, su conocimiento y especialización en este mercado contribuyen a reducir el riesgo, debiéndose mantener una visión equilibrada de estos factores.

La vigilancia y adaptación de la estructura de límites a la estrategia y objetivos de la Entidad, así como al entorno en el que opera y el empleo de técnicas de mitigación permiten una gestión activa de las exposiciones, reduciendo el riesgo de acumulación de concentraciones no deseadas de riesgo a medio y largo plazo.

A pesar del efecto mitigante derivado de la política comercial y del foco de negocio de CG, se mantienen una serie de procesos orientados a:

- Análisis de la evolución y de las tendencias de la economía, procediendo a una revisión más detallada de la situación de los sectores de mayor riesgo.
- Vigilancia del efectivo cumplimiento de los límites vigentes.
- Exhaustivo control y seguimiento de los riesgos de mayor importe (a nivel individual y agregado -grupos, sectores-).
- Indicadores internos (“alertas tempranas”) anticipatorios de un posible incumplimiento de los límites establecidos o de un incremento del riesgo de concentración.
- Evolución periódica de las técnicas de mitigación: valor, calidad, complejidad, ejecutabilidad e impacto no sólo sobre el riesgo de concentración, sino también sobre el perfil general de riesgos

de la entidad, de modo que se evite un deterioro no deseado de éste y/o una excesiva concentración en las técnicas de mitigación empleadas o sus proveedores.

En caso de ser necesario, CG adoptará las medidas oportunas para la reducción del riesgo de concentración, entre las que cabe destacar:

- Modificación de la estrategia de negocio para hacer frente a concentraciones excesivas.
- Revisión y adaptación en su caso de los límites definidos y de las atribuciones de admisión de riesgos.
- Reducción del riesgo (a través de la disminución de la exposición y/o del reforzamiento de garantías, principalmente) en las exposiciones más problemáticas.
- Adquisición de protección de terceros.
- Compraventa de activos.

Asimismo, el establecimiento de planes de contingencia contempla su impacto en términos de concentración, de modo que, ante un aumento de concentración derivado de la aplicación de medidas de contingencia, se ejerza una atenta vigilancia y se actúe lo más rápido posible.

Dirección recibe periódicamente información acerca de la evolución de las magnitudes más relevantes de la exposición al riesgo de concentración.

D) Política de precios

CG establece el detalle de las tarifas a aplicar a las diferentes operaciones y transacciones comerciales que realiza con sus clientes y, conforme a la normativa vigente, se procede a su debida comunicación.

Los precios a aplicar a cada una de las operaciones contratadas con los clientes se encuentran en todo caso dentro de los márgenes establecidos en las tarifas oficiales aprobadas por el Banco de España y se fijan en función de las características de cada cliente y operación conforme a la medición del binomio riesgo–rentabilidad realizado por CG y la estructura de costes existente. En este sentido, la política de precios definida desde el CAP, se encuentra orientada a cubrir los costes de financiación, de estructura y de riesgo de crédito inherente a cada clase de operaciones de crédito ofertadas.

E) Titulizaciones

CG no es una entidad activa en operaciones de titulización.

F) Aplicación práctica de las políticas de riesgo de crédito

La aplicación práctica de estas políticas de riesgo se encuentra sustentada en la organización de la función de riesgo de crédito y en la consiguiente estructura de facultades, responsabilidades y delegaciones, así como en los sistemas de autorización de operaciones e identificación, medición, control y gestión del riesgo de crédito, aspectos que se analizan a continuación.

Organización de la función de riesgo de crédito

A) Estructura organizativa

Conforme a lo establecido en el Manual de Gestión del Riesgo de Crédito, la función de riesgos se organiza de la siguiente forma atendiendo a la delegación de facultades recogida en el apartado anterior de organización de la Entidad:

- **El Consejo Rector**

El Consejo Rector es el órgano con las máximas atribuciones decisionales en relación con la gestión de riesgos de la Caja entre los que obviamente se encuentra el RC.

- **El Comité de Auditoría y Riesgos**

El Comité de Auditoría y Riesgos, integrado por tres miembros del Consejo Rector, es el órgano delegado para recibir el reporte del área de control interno, con el foco puesto en la vigilancia la totalidad de los riesgos, obviamente RC incluido. Su convocatoria es mensual.

- **Comité de Créditos y Mercados**

Ya decíamos en el Manual Base que de algún modo el Comité de Créditos y Mercados (en adelante CCM), como por otra parte su propio nombre apunta, es el órgano delegado para la gestión del Riesgo de Crédito.

En este sentido, el CCM, por delegación expresa del CR, dispone de facultades sin limitación alguna para el estudio y aprobación de cualquier operación crediticia, si bien será necesaria la posterior ratificación de sus decisiones cuando estas excedan de las atribuciones incondicionadas que le han sido conferidas. La concreción de dichas atribuciones forma parte del contenido de cada uno de los diferentes manuales en que se subdividirá este MA-RC.

- **Dirección General y Dirección de Inversiones**

De acuerdo con la voluntad de perseguir una gestión absolutamente colegiada del RC, el límite delegado a favor de la DG y de la DI para la resolución unilateral de propuestas de financiación es muy reducido (hasta 15.000 euros).

Adicionalmente DG y DI cuentan con facultades, más allá de las que resultan imprescindibles para manejar el día a día, a través de la autorización puntual de crédito a través del descubierto en cuenta corriente y de los límites de crédito asociados a las tarjetas. Dichas atribuciones serán identificadas en los manuales correspondientes a cada una de las áreas en que la Caja desarrolle su actividad inversora.

- **Resto del personal**

Por las mismas razones que se indican en el apartado precedente, existen determinadas personas en la organización que disponen de facultades delegadas para la concesión puntual de crédito. Los límites de dichas atribuciones también se detallarán en los documentos que analicen el tratamiento de cada una de las operaciones a que se refieren (Descubiertos en cuenta corriente y Tarjetas de crédito).

B) Proceso de admisión y documentación

Las operaciones solicitadas por los clientes se presentan en una propuesta (PROP), en la que se identifica a la contraparte y se detallan las características de la operación solicitada, procediendo el gestor comercial a realizar su informe y la argumentación en la que basa la propuesta de concesión de la operación. En este sentido, con el objetivo de normalizar y sistematizar la documentación e información a recabar de los clientes para documentar las propuestas, de forma que permita facilitar, objetivar y agilizar el estudio y la decisión de los riesgos, existe un marco de actuación definido en lo referente a la documentación e información necesaria para el estudio de las propuestas de operaciones de riesgo. Dependiendo del segmento de la contraparte y las características de la operación, la información a proporcionar y el análisis a realizar varían, pudiéndose distinguir los siguientes apartados:

- Justificación del motivo de la petición
- Información identificativa del cliente
- Información económico-financiera
- Información procedente de registros públicos
- Referencias externas
- Información específica de la operación planteada
- Información relativa a las garantías
- Información interna disponible en la entidad

La Entidad contempla, además, criterios de concesión según producto:

- Préstamos hipotecarios: CG no contempla restricciones de importe, pero si vincula la cuantía máxima a conceder a un porcentaje del valor asignado al inmueble sobre el que se constituye la hipoteca, estableciendo diversos LTV según la naturaleza del inmueble.

HIPOTECA INMOBILIARIA

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

El plazo máximo de amortización se concretará también según la referida naturaleza. En el caso de que, el importe del préstamo a conceder sea un 25% inferior a los máximos establecidos, se verificará que el plazo de amortización establecido es compatible con la edad de los prestatarios, es decir, que al menos uno de los prestatarios no supere los 75 años.

Antes de conceder este crédito, la entidad evaluará 5 criterios importantes: los ingresos totales, la volatilidad, habilidades de ahorro, confiabilidad y soporte. Cabe señalar que verificará que las obligaciones de pago no superen el 40% de los ingresos netos.

En el supuesto de que el solicitante sea una persona jurídica, con carácter general, se exigirá el aval solidario personal de todos los miembros que mantengan una participación relevante en el capital de la Entidad o, en su caso, del accionista mayoritario o persona que controla (titular real) la sociedad.

Solo se podrán realizar operaciones con periodos de carencia de amortización o con cuotas de periodicidad distinta de la mensual cuando concurren circunstancias que justifiquen suficientemente el interés del prestatario por la concesión de estas condiciones de carácter extraordinario.

- Cuentas de crédito con garantía hipotecaria financiación de granjas. serán de aplicación los mismos porcentajes máximos habituales establecidos por CG para la financiación hipotecaria.
- Cuentas de crédito con garantía hipotecaria: salvo que se consideren razones objetivas que puedan justificar una decisión en sentido contrario, se contempla esta alternativa de financiación para los casos en que el acreditado desarrolle actividades empresariales. Se le aplicarán los criterios generales de préstamos hipotecarios.

- Préstamos con garantía de hipoteca mobiliaria: se establece un importe máximo, que será el precio de la compra del vehículo y los gastos de formalización del préstamo hipotecario.
- Préstamos / créditos con garantía de depósito (IPF): no se establecen restricciones al importe de este tipo de operaciones. La eficacia de la garantía de este tipo de instrumento conlleva una cierta relajación de los criterios contemplados en otros productos. En relación con el plazo, se contempla un periodo máximo de 15 años.
- Préstamos personales: no existen restricciones al importe de este producto, ni condiciones limitativas para su acceso. No obstante, salvo en operaciones de menos de 5.000 euros con clientes vinculados, la edad del más joven de los acreditados y el plazo de duración de préstamos no puede exceder los 70 años.

Se evaluará la concesión por la valoración de los siguientes aspectos en el orden expuesto: confianza, experiencia, RCP y patrimonio neto. Siempre que el solicitante sea una persona jurídica, se solicitará, como norma general, el aval solidario de todos los miembros que mantengan una participación relevante de dicha entidad, o en su caso del accionista mayoritario o el titular real.

La autorización de condiciones especiales requerirá necesariamente de la previa justificación de las causas que acrediten, razonablemente, el interés por parte del solicitante.

- Microcréditos: se prevé un importe máximo para este producto de 10.000 euros. Asimismo, se requiere que el prestatario o fiador sea trabajador de alguna de las empresas de bonÁrea Agrupa y tenga una antigüedad mínima de 3 meses.
- Pólizas o cuentas de crédito con garantía personal: no se contemplan restricciones de importe. El CCM valorará la adecuación de la finalidad para la que se solicita la póliza con la visión conceptual del producto. Cabe señalar que se restringe su concesión a sociedades o empresarios individuales que justifiquen su interés. No obstante, se permite excepcionalmente su acceso a familias o particulares cuando la transitoriedad del crédito o la indefinición del plazo de desembolso permitan considerar razonable esta alternativa.

En relación con las prórrogas, el CCM revisará y dictaminará con la antelación precisa la posibilidad de su concesión, teniendo en cuenta el comportamiento en cuenta y la información actualizada disponible.

- Avales: no existen restricciones de importe para este tipo de operaciones.
- Descubiertos en cuenta corriente (DB): no se prevén restricciones de importe para este límite, si CG contempla un doble tratamiento para su gestión. Por un lado, los descubiertos automáticos (DBA) se gestionan mediante procesos automáticos, basados en parámetros que permiten una gestión masiva y objetiva. Por otra parte, los descubiertos manuales (DBM) abarcan aquellas situaciones que requieren una “autorización personal” por parte del responsable de la Caja.

Debido a la complejidad del procedimiento de reclamación litigiosa, en comparación con los préstamos formalizados ante Notario, la entidad considera desaconsejable la utilización de este producto como fuente de financiación permanente. Por ello, su concesión debe corresponderse exclusivamente con situaciones esporádicas o con un claro límite temporal. Asimismo, en función del importe se valorará la aportación de garantías adicionales.

- Tarjeta de Crédito (Visa Classic): la entidad se centra exclusivamente en la oferta en medios de pago en su modalidad de crédito al bin CLASSIC 418810 (Crédito). No existen restricciones de importe a este producto, si bien el montante estándar mensual es de 600 euros. Tampoco se han establecido condiciones cerradas para su concesión. De hecho, la validación y confirmación de peticiones de ampliación de límites, desde octubre de 2015, en primera instancia se realiza de modo automático e inmediato de acuerdo con un resolutor o scoring. En el caso de denegación se analiza de modo manual.
- Remesas de adeudos (Core y B2B): la presentación de un fichero o adeudo manual requiere su previa compensación interbancario, y la habilitación de una línea por parte de DG o DI para remesas superiores a 1.000 euros.

En el caso de volúmenes superiores a los 30.000 euros en riesgo de remesas y para plazos de retención inferiores a los 5 días, la autorización deberá ser posteriormente ratificada por el CC de la Caja. Además, dado que se trata de un riesgo silencioso, sin vencimiento y del que nunca existen “cuotas” impagas, los límites habilitados serán objeto de revisión periódica por parte del CCM, siendo dicha periodicidad variable en función de los volúmenes emitidos por cada cliente.

El circuito de solicitud (diseñado a modo de *work-flow* electrónico, aplicativo PROP) y aprobación de operaciones de riesgo se ha de ajustar al siguiente esquema (a modo de ejemplo se presenta el caso más frecuente, en el que es el CCM quien resuelve la operación):

Cliente	Gestor/Analista	D. General D. Inversiones	Comité de Créditos y Mercados	Gestor/Analista
Solicita operación	Recaba documentación Elabora PROP Análisis viabilidad Emite opinión	Revisa PROP Análisis viabilidad Emite opinión Presenta a Comité de Créditos	Análisis viabilidad Decide concesión	Formaliza operación

De este modo, Dirección (DG o DI) procederá al análisis y revisión de las operaciones capturadas desde las unidades de negocio, asumiendo las siguientes responsabilidades:

- Revisar la documentación aportada, pudiendo solicitar información o documentación adicional si se considera necesaria para el análisis de los clientes y/o las operaciones.
- Realizar el análisis del riesgo, expresando una opinión recomendando o desaconsejando la asunción del mismo.
- Emitir, en su caso, una opinión sobre la forma más adecuada de instrumentar el riesgo.
- Presentar las operaciones en los órganos o instancias competentes para su sanción, tras lo cual se comunicará a la unidad proponente la resolución adoptada y las condiciones en que haya sido aprobada la operación, si ésta hubiera sido la decisión.
- Supervisar, tras su aprobación, la formalización e instrumentación de las operaciones de riesgo (responsabilidad del área de negocio que propuso la operación), pudiendo recabar para ello la conformidad de Asesoría Jurídica.

Los expedientes debidamente documentados e informados deben estar en todo momento disponibles para la supervisión de los Comité de Créditos y de Riesgos y la función de Auditoría Interna, así como de cualquier órgano superior de la Entidad que lo requiera. En él deben figurar expresamente las propuestas y dictámenes concretos de cada órgano o instancia responsable de su estudio.

La instrumentación de las operaciones de riesgo es responsabilidad del área comercial que las propone, debiendo ser supervisada por Asesoría Jurídica y Dirección. En general todas las operaciones de riesgo se instrumentan en contratos públicos intervenidos por notarios, permitiéndose la instrumentación de operaciones en contrato privado únicamente cuando existan procedimientos ejecutivos singulares para este tipo de operaciones (procedimiento de menor cuantía y monitorio) o cuando la solvencia y especiales características de la contraparte lo permitan (microcréditos), debiendo en determinados casos ser expresamente así autorizado por el Comité de Créditos.

C) Criterios para el análisis de operaciones

CG mantiene relaciones con la tipología de clientes que se han relacionado en el apartado “Clientela y Mercado” anterior siempre que dispongan de capacidad de generación de recursos, solvencia económica y honorabilidad suficientes a juicio de la entidad. Para determinar la admisión de nuevos clientes, CG ha implementado un proceso de admisión en el que se analizan y soportan documentalmente (conforme a lo señalado con anterioridad) los siguientes aspectos de manera especialmente detallada:

- El motivo de la petición.
- La capacidad de pago del solicitante.
- Las perspectivas de estabilidad del solicitante.
- La solvencia del solicitante.
- Las garantías aportadas.
- Corresponde a Dirección el análisis y la evaluación final de dichos aspectos y del resto de condiciones de la operación.

D) Facultades delegadas para la concesión de operaciones

CG tiene elaborado y aprobado por el Consejo Rector un documento de procedimientos y delegación de facultades para la concesión y aprobación de operaciones de riesgo en función de las características de las operaciones, de los importes de las mismas y de los riesgos vivos del titular en el momento de la concesión de nuevas operaciones.

Las atribuciones actualmente vigentes se pueden consultar en el manual MA-RC-CC.

Renegociación de deudas

En aras a mantener en todo momento lo más saneada posible la cartera de riesgos crediticios de CG, la función de seguimiento de riesgos de CG realiza acciones de seguimiento de los riesgos basadas en el principio de prevención y soportadas sobre los siguientes pilares:

- Detección
- Análisis
- Adopción de medidas

A) Detección de dificultades

Los responsables comerciales y de riesgos han de estar atentos a la evolución de la situación económico-financiera y al cumplimiento de pago de los acreditados, con objeto de realizar un seguimiento puntual de los riesgos asumidos.

Para ello realizan un control permanente de los riesgos contraídos, vigilando la utilización, evolución y comportamiento de los productos contratados por los clientes y **prestando especial atención a los incumplimientos de pago en los respectivos vencimientos de cuotas** de amortización, liquidaciones de intereses, pagos de comisiones por servicios, domiciliaciones de pago, etc.

Cuando se producen incumplimientos de pago, los gestores y responsables comerciales realizan una acción inmediata con el cliente, la cual tiene como objetivo tanto el cobro de la deuda como obtener información sobre la situación actual del cliente para detectar cualquier síntoma de deterioro que aconseje adoptar cualquier otra medida, en cuyo caso lo ponen en conocimiento del Responsable de Seguimiento de Riesgos (RSR) y el responsable de la Función de Gestión de Riesgos (FGR).

Con el objetivo de permitir un desempeño eficiente de dichas responsabilidades por parte de la FGR y la RSR, se han diseñado una serie de herramientas que les informarán sobre aquellos riesgos que necesiten intervención.

Adicionalmente, las FGR y RSR dispondrán o elaborarán reportes, generalmente de forma mensual, que presentarán visiones específicas o agregadas del riesgo de crédito en función de distintos criterios. Entre otros destacan los siguientes:

- Riesgos formalizados durante el mes
- Tabla de riesgos categorizada por sectores económicos
- Tabla de riesgos categorizada por tipo de producto
- Informe de distribución geográfica de la cartera crediticia
- Grandes exposiciones
- Riesgo único bonÀrea (RUB)
- Informe mensual de evolución bonÀrea Agrupa

Con carácter mensual, la FGR compartirá con el Comité de Auditoría y Riesgos las principales conclusiones de su labor de seguimiento, advirtiendo de aquellas situaciones que pongan en peligro el marco de apetito al riesgo fijado por el Consejo Rector, la estrategia y objetivos de inversión, y el respeto a las políticas y criterios de concesión definidos en el manual.

De igual manera se realiza un seguimiento periódico mediante el sistema de alertas corporativo de los incumplimientos de pago con otras entidades que se detectan en las Bases de Datos de Incumplimientos de Pago que se tienen disponibles, así como de la evolución de los riesgos en la Central de Información de Riesgos de Banco de España (**CIRBE**).

Un adecuado seguimiento y valoración de las exposiciones y de sus garantías asociadas es fundamental para asegurar la correcta cobertura de la cartera de crédito, es por ello que la estimación de las coberturas de las operaciones se realiza en Caixa Guissona conforme a lo establecido en el Anexo IX de la Circular 4/2017 de Banco de España.

Se presta una especial atención a la vigilancia del valor de los títulos pignorados en garantía de operaciones de riesgo, solicitando de inmediato la reposición de garantías en caso de disminución del valor de la prenda por debajo de los límites fijados en los contratos. Cuando se requiere la reposición de valores se hace con un margen de cobertura suficiente para prevenir nuevos descensos.

Las entregas de fondos en las promociones inmobiliarias se someten al control de las certificaciones de obra, valorando las mismas por tasadores independientes y extremando la precaución para no entregar fondos por encima del valor de la obra certificada.

Cuando se detectan indicios de deterioro en la calidad crediticia del cliente que puedan poner en riesgo el normal cumplimiento de pago y cancelación de los riesgos contraídos, o bien puedan presentarse incidencias en el cobro de las deudas pendientes, se procede a realizar un estudio de su situación, recabando la información necesaria.

En la detección de dificultades en las promociones inmobiliarias en curso o con los promotores se da máxima prioridad a la finalización de la obra, siempre con objeto de tener como garantía un producto terminado listo para su venta. Asimismo, se favorece la venta de las viviendas terminadas y subrogación de los compradores en el riesgo, siempre valorando la capacidad de pago y, en su caso, la solvencia de los compradores.

B) Obtención de información

La información requerida depende de la gravedad de la incidencia detectada, así como de las características, especificidades y tipología del cliente y de la operación en cuestión. Con carácter general se debe obtener y revisar la siguiente información con el mayor grado de actualización posible:

- Consultas a las bases de datos de incumplimiento de pago (ASNEF)
- Consultas registrales de bienes inmuebles.
- Consulta de la CIRBE.
- Contratos de las operaciones de riesgo.
- Documentación actualizada y acreditativa de la capacidad de generación de recursos recurrentes con los que la contraparte deba atender sus obligaciones financieras.
- Situación de los pagos pendientes y previsiones para hacer frente a los vencidos y los de próximo vencimiento, tanto comerciales como financieros.
- En el caso de empresas, adicionalmente se requerirá:
 - Últimas cuentas anuales, auditadas en su caso y consolidadas si se trata de un grupo obligado a ello.
 - Información de la evolución económico-financiera interanual.
 - Relación del accionariado.
 - Declaraciones de impuestos.

Cualquier otra información que el Responsable de Seguimiento de Riesgos (RSR) considere necesaria, atendiendo a la tipología del cliente, de la operación y el sector en el que opere.

C) Análisis de la situación

A continuación, se debe analizar la documentación e información recabada para realizar un diagnóstico de la situación y de la problemática del cliente, determinando si se trata de problemas coyunturales o de carácter estructural que requieran, en el caso de personas jurídicas, la adopción de medidas de reestructuración profunda e importantes cambios internos para garantizar su continuidad.

En particular, en el caso de personas jurídicas se debe analizar si el problema radica en la estructura y gestión internas o si, por el contrario, es estrictamente de índole financiera. En este último caso se debe considerar la cuota de la Entidad en el conjunto de financiación bancaria de la contraparte y la capacidad de influir tanto en la solución del problema como en las decisiones que adopte el eventual “pool” bancario.

Asimismo, se debe analizar la situación económico-financiera del cliente para determinar las posibilidades de hacer frente a todos sus compromisos de pago, prestando especial interés a la normal cancelación de sus operaciones con la Entidad. Adicionalmente se ha de analizar la viabilidad futura del cliente para determinar sus posibilidades de pervivencia, de superación de las dificultades detectadas y recuperación futura de los riesgos asumidos.

Con objeto de analizar la ejecutividad de los contratos y prevenir o poner de manifiesto situaciones que puedan perjudicar su ejecución y, en su caso, la posible oposición, se han de estudiar junto con Asesoría Jurídica los contratos en que se encuentren instrumentadas las operaciones de la Entidad, revisando plazos y formas de liquidación, amortización y cancelación; condiciones y posibilidades de resolución anticipada; cumplimiento de condiciones y pactos de la Entidad.

Del mismo modo se han de analizar las garantías que eventualmente refuercen la operación, procediendo a su comprobación (mediante la verificación de su correcta inscripción en el caso de hipotecas y su real existencia, depósito y limitación de disposición en el caso de prendas, con análisis de las responsabilidades del depositario en su caso) y actualización (otras cargas, arrendatarios, etc.). En este sentido, se debe prestar especial atención a los siguientes aspectos:

- Valor actual de los bienes en garantía.
- Posibilidades, plazo y eficacia de su ejecución.
- Posibilidades y plazos de realización de los bienes en caso de ejecución.
- Posibilidades de merma de valor en el período de ejecución y realización.
- Costes de finalización, reparación, conservación, mantenimiento, depósito, etc.
- Recursos y medios necesarios para la gestión de los activos adjudicados)

D) Adopción de medidas

Detectada y analizada la situación del prestatario y de los riesgos con él asumidos, se han de tomar las decisiones que corresponda para evitar que riesgos en situación normal pasen a situación irregular y para regularizar la situación de los riesgos vencidos e impagados. Los principios básicos que rigen estas actuaciones son:

- No enmascarar ni encubrir situaciones de incumplimiento reales o potenciales.
- No mantener ni perpetuar situaciones de inviabilidad de los clientes ni de los riesgos concretos.
- Maximizar el cobro de las cuotas vencidas e impagadas.
- Agilizar al máximo las actuaciones orientadas al recobro y en su caso el procedimiento ejecutivo cuando no se aprecien mejores alternativas.
- Facilitar, en la medida de lo posible y sin por ello penalizar la recuperación de los riesgos contraídos, la continuidad y viabilidad de las empresas y clientes en general.

Las posibles decisiones a adoptar son las siguientes:

- **Establecimiento de períodos de carencia:** cuando se considere que es la mejor solución para la viabilidad de la operación se podrán establecer períodos de carencia, aplazamientos o

suspensiones temporales de cuotas de amortización, reanudando los calendarios de amortización tras la superación de las dificultades. No obstante, se dará prioridad sobre esta opción a la refinanciación y ampliación del plazo de amortización con objeto de reducir parcialmente el riesgo en el período que se hubiera considerado de carencia. Será recomendable establecer mecanismos para interrumpir el período de carencia cuando se haya reestablecido la situación financiera del cliente.

- **Refinanciación:** se permitirá alargar los plazos de amortización si se estiman posibilidades de continuidad en la generación de recursos de la contraparte y de esta forma se consigue una mejor adaptación a su disponibilidad de fondos, logrando una amortización y cancelación más cómoda de los riesgos por el cliente. En estos casos será deseable tratar de conseguir una reducción parcial del riesgo a cambio de las mejores facilidades de pago. Se evitará, en la medida de lo posible, aceptar quitas en los procesos iniciales de refinanciación, siendo preferible establecer cuotas de amortización de importe más elevado al final de la operación. Será muy aconsejable y se dará preferencia a negociar mecanismos de cancelación anticipada o de reducción de los plazos de amortización cuando se generen recursos adicionales o extraordinarios a los inicialmente previstos por el cliente o bien cuando se hayan superado las dificultades y reestablecido la situación financiera del prestatario.
- **Reestructuración:** modificación de la estructura y de la relación de operaciones asumidas con el cliente, sustituyéndolas por operaciones más adecuadas y acordes a las circunstancias del cliente, de su actividad y posibilidades de cancelación.
- **Sustitución de riesgos:** cuando sea posible se dará preferencia a la sustitución de riesgos a largo plazo por operaciones de financiación a más corto plazo.
- **Afianzamiento o, en su caso, reforzamiento de garantías:** práctica muy aconsejable para conceder nueva financiación y deseable en los casos de ampliación de los plazos de devolución de la deuda, especialmente cuando se prevea un quebranto mayor que el derivado de los riesgos actuales. Se evitará formalizar nuevos riesgos que requiera tomar garantías de difícil ejecución o que requieran recursos complementarios para su adjudicación, realización o gestión. No se permitirá el levantamiento de garantías reales sobre operaciones vigentes salvo cuando impliquen una reducción total o parcial del riesgo garantizado.
- **Ejecución:** en los casos en los que se considere que no resulta viable la continuidad del cliente, se deberá acudir al procedimiento ejecutivo. Con carácter previo a ello, se advierte al prestatario de las potenciales consecuencias, en términos de coste por intereses moratorios u otros gastos, que supondría el mantenimiento del impago, y de las posibilidades y consecuencias que tendría sobre sus intereses y bienes la potencial ejecución de la deuda.
- **Saneamiento:** en casos de imposibilidad de ejecución o cuando no se encuentren posibilidades de recuperación de la deuda, se procederá directamente a considerar la operación como fallida.

Como ya se ha señalado, el estudio de las medidas a adoptar en cada caso requiere un análisis en profundidad de las garantías de las operaciones, pudiendo producirse las siguientes situaciones:

- **Cobertura suficiente:** se ha de valorar si resulta fácil, rápida y eficaz la ejecución, en cuyo caso se tratará de negociar con el cliente la posibilidad de cancelación de la deuda en situación irregular con los bienes dados en garantía, bien mediante la dación en pago o bien mediante la venta a un tercero. En caso de falta de acuerdo se considerará la posibilidad de ejecución.

- Cobertura insuficiente: cuando el valor de las garantías aportadas no alcanza el valor de la deuda se debe valorar el quebranto esperado, optando por aquellas medidas que maximicen el importe y posibilidades de recuperación. Se evitarán en todo caso acciones que perjudiquen las garantías actuales y su ejecución.
- Ejecución dificultosa: en los casos en los que se prevean dificultades de ejecución o un dilatado período de tiempo para ello se procederá a la negociación con el cliente, buscando soluciones tales como el reforzamiento de garantías, la refinanciación o la reestructuración de la deuda.

Con carácter adicional a lo establecido anteriormente, la adopción de medidas (tales como el establecimiento de períodos de carencia, la refinanciación, la reestructuración o la sustitución de riesgos) tendentes a adaptar los riesgos contraídos a la situación financiera de la contraparte sin medidas adicionales tales como reforzamiento de garantías eficaces y de fácil ejecución, exigirán el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Una experiencia mínima de un año con el prestatario, o en su defecto la realización de un estudio de viabilidad del cliente.
- Una experiencia de cumplimientos de la contraparte durante al menos un año o, en su defecto, la existencia de un importe de amortización del principal prestado que sea equivalente.
- No haber sido la deuda (actual o pasada) contraída con el prestatario objeto de renegociación más de dos veces en los últimos tres años.
- La aportación de fondos (capital en el caso de empresas) por la contraparte, de modo que exista un compromiso firme por parte de ésta para cumplir el plan de acción establecido.

Tras el análisis de la situación y de las diferentes alternativas se entrará en un proceso de negociación con el cliente y, en su caso, el resto de entidades de crédito afectadas para finalmente aprobar las operaciones de riesgo con las que se vaya a continuar financiando al cliente.

E) Proceso de reestructuración

Objetivos

El objetivo del proceso de reestructuración es lograr un acuerdo satisfactorio para las partes, permitiendo al cliente cancelar las deudas asumidas con la Entidad y cumplir con el resto de sus compromisos, así como facilitar la continuidad de su negocio. Para lograrlo se puede llegar a requerir no sólo una reestructuración financiera, sino también una reestructuración operativa y estratégica de su negocio que asegure su viabilidad.

El análisis estratégico del negocio, cuando la situación lo aconseje, podrá requerir la contratación de algún experto independiente que supervise el proceso de reestructuración operativa y que colabore en el plan de viabilidad tendente a permitir la continuidad de la actividad del cliente en el corto y medio plazo.

La adopción de las medidas de reestructuración de la deuda requiere analizar:

- Plan de negocio adaptado a la nueva situación, que contemple recortes en los costes y que sea realista en cuanto a expectativas de ventas e ingresos.
- Presupuesto de tesorería que contemple los flujos que realmente genera el negocio, la determinación de las necesidades operativas de fondos, las necesidades complementarias e imprescindibles de inversión adicional y el servicio a la deuda.
- Establecimiento de objetivos y un plan de acción concreto para lograr su cumplimiento.
- Determinar la estructura financiera más adecuada en función de la situación y características del cliente y su plan de negocio, de forma que se pueda afrontar su plan de viabilidad y garantizar la generación de los flujos futuros.

Fase de negociación

Con el objetivo de normalizar la situación del cliente y lograr la mayor recuperación posible de la deuda, es probable que, teniendo en cuenta las consideraciones mencionadas previamente (“Adopción de medidas”), sea necesario realizar algunas concesiones que alivien la situación financiera del cliente. De esta forma, el alargamiento de plazos y cualquier otra medida que se adopte se ha de encaminar a adecuar la operación a la generación de flujos previstos en el futuro y a facilitar la continuidad del negocio.

Es indispensable la implicación y compromiso de los socios con la empresa y con las entidades financieras, no sólo desde el punto de vista financiero, sino también en lo relativo a la gestión, control, etc. Para que el proceso de reestructuración tenga éxito debe llegarse a un acuerdo entre todas las partes implicadas, esto es, proveedores, gestores, entidades financieras, accionistas y gestores, debiendo estos últimos mostrar y garantizar su voluntad y apoyo para mantener la empresa en funcionamiento.

Aprobación

Analizada la situación y alcanzado un acuerdo con el cliente (y en su caso, con los otros bancos prestamistas), se debe emitir un informe por el Responsable de Seguimiento de Riesgos (RSR), sometiendo la aprobación de la operación al Comité de Crédito de la Entidad con los mismos criterios y delegación de facultades establecidos para la aprobación de nuevas operaciones e informándose adicionalmente al órgano o comisión de grado superior de los acuerdos y medidas adoptadas en todos los procesos de reestructuración.

En todo caso se debe contar con la colaboración activa de los responsables comerciales y de Asesoría Jurídica, la cual, cuando sea necesario, emitirá un dictamen y opinión profesional de las implicaciones, situación de los contratos y garantías, etc.

Instrumentación

Si al final se alcanza el acuerdo para la reestructuración, su instrumentación puede realizarse a través de una novación del contrato original en cuyas cláusulas se realizarán determinadas modificaciones o acudiendo a técnicas jurídicas más complejas, como una amplia modificación del contrato o incluso la formalización de uno nuevo.

Este tipo de operaciones entrañan un mayor riesgo, por lo que la política de precios deberá adaptarse a la nueva situación y recoger el correspondiente incremento de la prima de riesgo.

En el caso de que no se alcance un acuerdo final y el proceso de reestructuración no se complete, se iniciarán acciones concretas con la colaboración de Asesoría Jurídica.

Herramientas de gestión de riesgo de crédito

Tras considerar la base de clientes con la que se relaciona y quiere seguir relacionándose preferentemente CG en materia de riesgos: particulares y familias, autónomos y profesionales, y pequeñas y medianas empresas, principalmente, se considera que carece de sentido el desarrollo de sofisticadas y caras metodologías de scoring, rating, etc... que no tienen el mínimo valor a nivel predictivo para nuestra tipología de riesgos.

CG siempre ha apostado por la prudencia, **el sentido común** y esencialmente la mitigación por la vía de la constitución de garantías eficaces como verdaderos antídotos para prevenir las situaciones de agravamiento o incumplimiento de riesgos. Las ratios de mora acreditan la razonabilidad de dicho criterio.

CG entiende que la inversión en herramientas potentes de gestión de riesgo únicamente tiene sentido para entidades de mayor tamaño que deseen introducirse en el negocio de la financiación a grandes empresas o corporaciones, no siendo este el caso de CG se opta por una metodología más valorativa, y en definitiva “artesanal”, aun manejable en los volúmenes de expedientes de solicitud tramitados por nuestra entidad.

En lo que respecta al riesgo de crédito derivado de las actividades de Mercado de Capitales y Tesorería se controla mediante sistemas de medición “on line” que aseguran el cumplimiento de los diferentes límites establecidos para esta actividad, respaldados esencialmente en los niveles de rating de cada contraparte.

Política y herramientas de seguimiento y recuperación de activos deteriorados

Para el control de la calidad crediticia y la anticipación en la recuperabilidad de la inversión, se encuentra definida la función de seguimiento del riesgo, a la cual se encuentran adscritos tanto recursos y

responsables del área de negocio, como específicamente el Responsable de Seguimiento de Riesgos. Esta estrategia se ha demostrado eficaz al acercar y vincular el seguimiento de los riesgos y su eventual fase pre contenciosa, persiguiendo una atención permanente encaminada a asegurar el puntual reembolso de las operaciones y la anticipación ante circunstancias que puedan afectar a su buen fin y normal desarrollo.

Con este fin, la Caja dispone de un sistema de seguimiento vertebrado en torno a dos ejes de actuación:

- Seguimiento diario de aquellos acreditados / operaciones que por una serie de criterios determinados (volumen, sector, etc.) requieren de una gestión de seguimiento y vigilancia intensiva.
- Seguimiento basado en alertas, tanto de carácter predictivo como reactivo ante incidencias de pago.

La detección de eventuales problemas de recuperabilidad de la deuda provoca la aplicación de los procedimientos definidos al respecto en función del tipo de operación, contraparte, garantías, antigüedad de la deuda y situación de su reclamación, entre otros criterios.

Los criterios extremadamente prudentes de admisión de riesgos reducen la incidencia de los dudosos en nuestra cartera, siendo en su mayoría además operaciones que cuentan con una adecuada cobertura en forma de garantías reales o de firma.

En aquellos casos en que los riesgos en mora superan los plazos y límites estipulados, la gestión de estos pasa a adjudicarse a nuestra Asesoría Jurídica.

CG siempre ha optado por sobre ponderar la prevención en lugar de actuar a posteriori en la cura, siendo esta una decisión que implica una evidente renuncia a un mayor nivel de actividad y que lógicamente supone también un menor esfuerzo en la dotación de herramientas y recursos para esta fase “terapéutica”.

2.3. Gestión del riesgo de mercado

El riesgo de precio o de mercado, se define como aquél que surge como consecuencia de cambios en los valores de mercado de los instrumentos financieros, provocados bien por factores específicos del propio instrumento o bien por factores que afecten a todos los instrumentos negociados en el mercado. Por tanto, el riesgo de mercado representa la posibilidad de sufrir pérdidas ante movimientos adversos en los precios de los bonos, títulos o mercaderías o tipo de cambio de monedas en la cartera de negociación de la Entidad.

La Entidad no tiene requerimientos por riesgo de mercado, conforme al Reglamento (UE) nº 575/2013 puesto que la Entidad no mantiene cartera de negociación ni posición significativa en divisa ni materias primas.

2.4. Gestión del riesgo de tipo de interés estructural de balance

El riesgo de tipo de interés (RI) estructural de balance se define como la posibilidad de sufrir pérdidas debido tanto a movimientos adversos en los tipos de cambio como la exposición a todos aquellos factores que pueden afectar, positiva o negativamente, al rendimiento/coste asociado a cada masa patrimonial.

El Comité de Activos y Pasivos, en adelante CAP, de la Caja es el órgano colegiado responsable, por delegación del Consejo Rector, de la valoración y seguimiento del RI, correspondiéndole además la responsabilidad de la toma de decisiones urgentes relativas a la fijación de precios, cuando así se requiera con ocasión de giros u oscilaciones bruscas en la evolución de los tipos de interés. No obstante, y con carácter general, el CAP actuará principalmente como órgano “proponedor” más que como ejecutor, confeccionando informes y propuestas para su debate y resolución por parte del Consejo Rector. El CAP realizará su función persiguiendo un doble objetivo: mantener indemne al margen financiero a las variaciones de los tipos de interés y preservar el valor económico de CG.

La Caja tiene aprobado un **Manual de [Gestión del Riesgo de Tipo de Interés \(RI\)](#)**.

CG tiene como principio básico rechazar cualquier especulación sobre los tipos de interés. Se prefiere reducir transitoriamente márgenes y beneficios como gestión del riesgo de interés. A continuación, se exponen los criterios básicos que orientan la gestión del riesgo de tipo de interés:

- **Cartera de inversión a vencimiento:** prohibición a cualquier operativa de “trading” que persiga la obtención de beneficios a partir de la realización de activos para los que ocasionalmente se dieran oportunidades de realización de plusvalías (la Caja no dispone de Cartera de Negociación). La gestión de carteras se soporta en la creación de una cartera que se analizará por su contribución al mantenimiento de los márgenes operativos del negocio, y en ningún caso por consideraciones especulativas acerca de posibles beneficios inmediatos derivados de una determinada evolución de los tipos de interés.
- **Duración de carteras.** Debido a las presiones sobre los márgenes, la Caja decidió aumentar su exposición al riesgo de interés.
- **Productos estructurados.** El Consejo rector será el único que podrá autorizar la incorporación de este tipo de productos en la cartera de la Caja, previo análisis de los riesgos potenciales asumidos.
- **Inversión crediticia a tipo variable.** La Caja promocionará activamente, en base a unos precios con mayor atractivo, la contratación de operaciones a tipo variable

Además, gracias a una política muy dinámica y activa de determinación de precios de la oferta de activo y de pasivo, la Caja asegura una vinculación entre sus ingresos y sus costes que permite observar con cierta tranquilidad el mantenimiento de un margen de intereses positivo, incluso en escenarios adversos.

A continuación, se describen los procedimientos para una ejecución práctica y eficaz de la vigilancia, el control y la mitigación del dicho riesgo

- **Seguimiento.** Mensualmente se elaboran distintos informes que se reportan a DG y DI, con el objetivo principal de facilitar un seguimiento en profundidad de la evolución de nuestro margen de intereses. Los informes realizados son:
 - P&L mensual: es un informe resumen que pretende recoger toda la información necesaria: seguimiento de márgenes, con la contribución de las distintas partidas de inversión, y también con los costes de los pasivos del balance.
 - Cuenta de Resultados: se basa en el propio P&L, introduciendo una perspectiva de mayor amplitud de análisis (incluye información relativa a los últimos cinco ejercicios completos y al acumulado del ejercicio actual).
 - Evolución saldos y coste pasivo: centra su atención en el análisis detallado de la composición y evolución de los saldos pasivos, y también del coste que la cesión a la Caja por parte de los clientes supone para la misma.
 - Evolución saldos y rendimiento de la inversión crediticia: informa acerca de la evolución de los saldos y de los rendimientos de la inversión crediticia. Por un lado, se concreta la tendencia de los volúmenes de inversión, reflejando los crecimientos o descensos netos (Inversión-Amortizaciones) registrados por los saldos vivos de préstamos y cuentas de crédito, y, por otro lado, la rentabilidad media ponderada obtenida por la Caja. Observando la tendencia de ambas variables, se conoce con qué dispone la Caja para cubrir los compromisos con los impositores.
 - Informe de proyección: se elabora a petición del Comité de Activos y Pasivos de la caja, con el objeto de evaluar las implicaciones que cualquier decisión relativa a la fijación de precios, tendría sobre los márgenes de intermediación de la Entidad. El Informe de proyección resulta una herramienta interesante para valorar el nivel de RI asociado a cualquier decisión que suponga una modificación de las reglas, susceptible de traducirse en impactos significativos sobre la cuenta de resultados de la entidad.

CG ha decidido asumir el **método simplificado** propuesto en la guía PAC y PAL para determinar una cifra de capital adicional asignada a la cobertura de este riesgo.

2.5 Gestión del riesgo de liquidez y financiación

En el Manual de Riesgo de Liquidez, aprobado por el Consejo Rector de CG, la Entidad define el Riesgo de Liquidez como el riesgo de incurrir en **pérdidas como consecuencia de una falta temporal de recursos líquidos** que imposibilite a la entidad atender en el momento en que le sean requeridos los compromisos contraídos con cualquier contraparte en el desarrollo de su actividad habitual. Se utiliza una doble definición:

- **Liquidez estricta o pura (L)**, que estaría compuesta por el efectivo disponible en caja, más los saldos a la vista existentes en las cuentas mantenidas en otras entidades de crédito, más aquellos saldos de la cuenta de Banco de España.
- La **segunda liquidez**, denominada **LRL**, que incluye además todos los vencimientos de operaciones de tesorería (Deuda pública, depósitos, IPF, pagarés, bonos, notas, etc.) que se producirán en los próximos 30 días: **LRL = L + Vencimientos < 30 días.**

De manera proporcionada a la complejidad, el perfil de riesgo y el tipo de negocio de CG, ésta ha establecido estrategias, políticas, procedimientos y sistemas sólidos para la identificación, medición, gestión y seguimiento del riesgo de liquidez sobre un conjunto adecuado de horizontes temporales, incluido el intradía, con objeto de garantizar, entre otros objetivos, el mantenimiento de un “colchón” de liquidez apropiado, que voluntariamente se ha fijado en CG en niveles mucho más holgados de lo habitual.

En consecuencia, la Entidad tiene adoptada una **política preventiva** de todo tipo de **precauciones y controles** con el fin de alejarse de la zona de peligro, para lo que se han diseñado y elaborado **informes periódicos (semanales)** que sistemáticamente informan de la evolución de la liquidez, y efectuar, si fuera necesario, la toma anticipada de decisiones. Es por ello que, la Entidad tiende a sobreponderar la liquidez estricta o pura para evitar cualquier coyuntura de retirada de depósitos, sin necesidad de recurrir a la adopción de medidas que podrían calificarse como excepcionales o de emergencia (LRL).

El **control del riesgo de liquidez** se soporta en la revisión diaria de posiciones a través de la aplicación TRE y en procedimientos periódicos que evacúan distintos informes que sirven de base para la toma de decisiones a los responsables de su gestión.

El **Comité de Créditos y de Mercados**, es el órgano que asume la responsabilidad de gestionar y controlar la inversión de los recursos líquidos disponibles, canalizando los mismos hacia las alternativas que considere en cada momento más adecuadas dentro de las atribuciones que en tal sentido le han sido delegadas desde el Consejo Rector de la Caja.

Los procedimientos de control de riesgo de la liquidez son los siguientes:

- Informe permanente aplicativo TRE
 - Informe diario cuentas de pasivo.
 - Informe diario concentración de acreedores (ICA)
 - BonÀrea Agrupa
 - Informe Tesorería (TRE)
 - Ratios semanales de liquidez
 - Reporte diario de saldos por localización
 - Indicadores de liquidez trimestrales (Plan de recuperación y MAR)
- LA FGR elabora trimestralmente un informe sobre distintos indicadores de gestión y de alerta temprana de diversos riesgos. Los indicadores reportados al CAR relacionados con el RL son:

Ratio 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

Ratio LTD:

Préstamos brutos (sin AAPP ni entidades)

Depósitos brutos (sin AAPP ni entidades)

Horizonte de supervivencia: Gap de liquidez estático según los vencimientos previstos de la Entidad a cierre del ejercicio (se realiza el cálculo anual con la elaboración del IACL).

Ratio de liquidez básica:

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 Gestión del riesgo operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de la inadecuación o de fallos en los procesos, sistemas y personas, así como por eventos externos. Incluye el riesgo tecnológico, legal y de cumplimiento normativo.

A continuación, la entidad define más detalladamente los distintos tipos de RO:

- **Riesgo Operacional en Procesos.** Es aquel RO que resulta de la posibilidad de que los procesos, principalmente informáticos (Software), utilizados por la Caja en el desarrollo de su actividad, no funcionen de acuerdo con los objetivos para los que fueron creados, generando en definitiva resultados distintos de los previstos susceptibles de traducirse en pérdidas para la entidad.
 - **Riesgos transaccionales:** errores en la ejecución de procesos o bien a la propia liquidación de operaciones.
 - **Riesgos de control operacional:** procesos orientados a un efectivo control de límites, a garantizar la seguridad o el adecuado dimensionamiento de las aplicaciones y procesos.
- **Riesgo operacional en sistemas:** riesgo operacional asociado a la posible existencia de problemas en el ámbito de los equipos (Hardware) o de los sistemas de comunicación, de tal modo que la no resolución o una resolución tardía (Out-of-time) de la incidencia llegara a traducirse en una pérdida para la Caja. Puede relacionarse con tres tipos de contingencias:
 - Fallos en los equipos (hardware)
 - Errores en la programación de aplicaciones (software)
 - Fallos en telecomunicaciones
- **Riesgo operacional derivado de fallos humanos:** aquellas situaciones de riesgo relacionadas con la existencia de errores imputables a un manejo inadecuado de las herramientas por parte de los operadores. La aparición u origen de esta tipología de riesgo es diversa: incompetencia del usuario, negligencia del usuario, desarrollo de actividades no autorizadas, fraude.
- **Riesgo operacional derivado de sucesos externos:** se incluyen todas aquellas situaciones ajenas a la voluntad y al control de la Caja, que pueden materializarse dando lugar a la generación de

pérdidas para la entidad. Ejemplos: desastres naturales, actos de vandalismo, accidentes, riesgos políticos, etc.

El CR considera que los mecanismos y procedimientos actualmente implementados en la entidad son razonables, proporcionales a la complejidad de CG y adecuados para una correcta gestión del riesgo operacional.

CG continúa manteniendo una especial sensibilidad con relación al RO, fruto de la mentalidad de que en los niveles de eficiencia que maneja la Caja, requerimos de una estrecha vigilancia sobre este riesgo.

Se ha seguido el proceso de implantación de controles en el aplicativo de negocio como mejor cautela, en una dinámica que ya forma parte de la cultura de CG y que nos sigue permitiendo presumir de unas **muy reducidas pérdidas o quebrantos derivados de este riesgo**.

El tratamiento del Riesgo operacional cumple un conjunto de **criterios o principios**, que constituyen la base común en la que descansan la totalidad de soluciones, procesos y aplicaciones que se han implementado en la caja:

- Automatización de procesos
- Control de accesos y privilegios
- Registro y trazabilidad de las transacciones
- Evaluación de capacidades (obligatorio la realización de un test de capacidad)
- Motivación del personal
- Alertas
- Espacio físico

El conjunto de procedimientos y aplicaciones, definidos por CG, para la gestión del riesgo operacional, entre otros, son los siguientes:

- **Procedimientos de gestión del riesgo operacional en procesos.** La Caja cuenta con un Comité de Informática (CINF) en el que participan el DG, responsables del área IT y, puntualmente, personal del área de control interno de la entidad.
- **Procedimientos de gestión del riesgo operacional en sistemas.** El aplicativo de la entidad está alojado en un *host* propiedad de Corporación Alimentaria Guissona S.A. dentro del marco de mutua colaboración y prestaciones de servicios que la Caja y bonÁrea Agrupa mantienen. Se definen las acciones de seguridad implantadas en la Caja así como el Plan de Contingencia previsto en caso de incidencia grave.

La Entidad también tiene recogido en su manual los procedimientos de actuación en caso de incidencia para: cajeros, dispensadores y contadoras de efectivo, Banca móvil mGol, y Banca Electrónica GOL.

- **Procedimientos de gestión del riesgo operacional derivado de fallos humanos.**

La Caja ha definido un conjunto de procedimientos y controles para paliar su efecto en torno a:

- Círculos de calidad
- Formación Auditoría Interna Semestral
- Política de Retribuciones
- Otros como: vacaciones y jornada laboral

Procedimientos de gestión del riesgo operacional derivado de sucesos externos. La Caja no dispone aún de procedimientos de prevención o reacción ante hipotéticos sucesos externos. En la actualidad, se está desarrollando un Plan de Continuidad de Negocio (ISO 22301) que, entre otras cuestiones, formalizará los procedimientos de gestión ante determinados eventos externos susceptibles de provocar quebrantos para la Caja.

Además, CG dispone de **Fondos de Cobertura del riesgo operacional**, con cargo a cuenta de resultados, cuya finalidad es la asunción de posibles episodios futuros de riesgo operacional (uno asociado a medios de pago, y el otro más genérico asociado a cualquier otra incidencia).

- **Fondo de Provisión Visa:** La dotación se acordó calcular a partir del censo de tarjetas operativas en la fecha de cierre de cada ejercicio, reservando una “prima” de 18 euros por cada tarjeta.
- **Fondo de cobertura del riesgo operacional (FCRO).** La dotación fue complementada en 2014 hasta cargarlo con el 100% de la cifra de capital requerida en el IACL de 31-12-2013. A 31 de diciembre de 2020 la caja contaba con una bolsa de provisiones por 1,4 millones de euros, para encajar cualquier tipo de quebranto por RO.
- **Fondo de cobertura GOL** que cuenta con provisión de 867 miles de euros.

2.7 Gestión de otros riesgos

En la gestión de otros riesgos se incluye:

- El riesgo estratégico y de negocio se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del acaecimiento de hechos adversos, tanto internos como externos, que impidan a la Entidad lograr sus objetivos de resultados y capital.
- El riesgo reputacional que se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a la pérdida de confianza de la Entidad.

Riesgo estratégico y de negocio (RN)

Debido a la naturaleza del riesgo de negocio, su gestión se apoya principalmente en la administración financiera y comercial, así como en la gestión de los demás riesgos relevantes descrita con anterioridad, de modo que su combinación permita a CG hacer frente a hipotéticos hechos adversos (internos o externos) en las mejores condiciones posibles.

Para ello, el Manual de Gestión de Riesgo del Negocio refleja los principios que la Caja observa con el objetivo de prevenir cualquier riesgo relacionado con la participación eficaz y ajustada a objetivos en el negocio financiero:

- **Autoridad:** la Asamblea General de Socios y el Consejo Rector, por delegación de la misma, serán los únicos órganos con capacidad para resolver cualquier decisión que pueda considerarse que incorpora un riesgo de negocio significativo.
- **Informes técnicos y de recomendación:** los informes técnicos oportunos se tendrán que elaborar por parte del área a la que pudiera afectar más expresamente la propuesta, para ser sometidos posteriormente a la Asamblea o Consejo.
- **Causas ciertas de RN:** algunas de las situaciones que pueden afectar al RN son la apertura de nuevas oficinas, diseño de nuevos productos o servicios, nuevos proyectos con compromisos significativos de inversión, acciones de comunicación con potenciales impactos reputacionales, políticas de publicidad e imagen, etc.
- La opinión del cliente
- Evolución de la industria bancaria y de pagos
- Timing del RN
- Seguidimientos del RN: para la medición del RN se realizan “chequeos periódicos”, principalmente mediante la P&L mensual.

A pesar de la dificultad que viene caracterizando el entorno de la Entidad desde hace varios ejercicios, la Caja ha logrado mantener e incluso reforzar su posicionamiento competitivo y su desempeño.

Riesgo reputacional

CG reconoce la importancia y severidad de este riesgo en unos momentos como los presentes en que la industria bancaria goza de una presunción más que dudosa. En este sentido la Entidad mantiene, no es nada novedoso, un fuerte compromiso y mentalidad con relación a aspectos como la transparencia, procurando en todo momento extremar todas aquellas actuaciones tendentes a garantizar que las buenas prácticas y la máxima excelencia.

Existe no obstante la percepción por parte de la Entidad de estar viviendo una especie de caza de brujas, en la que por nuestra mera naturaleza de entidad financiera podemos vernos acusados gratuitamente y sin ningún fundamento de comportamientos u operativas deshonestas. Esta corriente de opinión-indignación versus la banca estigmatiza también a CG a los ojos no únicamente de la población, sino también de las agencias estatales e incluso la magistratura.

Por todo ello y advirtiendo las mayores amenazas derivadas de una cada vez también mayor avalancha normativa, CG consideró en 2014 la conveniencia de dotarse de un fondo de provisión específicamente

orientado a la cobertura de este tipo de riesgos, al que se realizó una aportación inicial por 700 miles de euros. En 2015 se reforzó hasta alcanzar el millón de euros.

La aparición de litigios generalizados en el sector relativos a materias (cláusulas suelo, gastos hipotecarios, IRPH, etc.) que desde luego podrían llegar a tener un impacto en nuestra entidad, llevó al Consejo Rector a dedicar una importante suma para ampliar el colchón de provisión para contingencias legales, elevando su saldo a 31 de diciembre de 2020 hasta los 2,38 millones de euros.

Respecto a la comunicación de riesgos:

- **Existe un sólido ambiente de control interno:** Se manifiesta en una cultura de gestión del riesgo que, potenciada desde el propio Consejo Rector, es comunicada a todos los niveles de la entidad, con una definición clara de los objetivos que eviten tomar riesgos o posiciones inadecuadas por no disponer de la organización, los procedimientos o los sistemas de control adecuados. Así mismo, se garantiza la adecuada segregación entre las unidades generadoras de riesgo (negocio) y aquéllas que realizan tareas de control y seguimiento y que reportan regular y eficazmente las actuaciones al Consejo Rector de la entidad.
- **Compromiso:** Cualquier modificación relevante de la estructura organizativa es aprobada por el Director General y/o Consejo Rector y es publicada mediante Comunicación Interna a través del correo electrónico corporativo. En la página web, existe un organigrama que es permanentemente actualizado. Se dispone igualmente en las áreas de actividad y de negocio de la Entidad, de manuales de procedimientos operativos, los cuales se encuentran disponibles para todos los empleados de la Entidad.