



INFORMACIÓ ADDICIONAL AL MODEL D'INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU REQUERIDA PER LA LLEI 31/1985, DE REGULACIÓ DE LES NORMES BÀSIQUES SOBRE ÒRGANS RECTORS DE CAIXES D'ESTALVI

Objecte de l'Annex

Aquest document recull el contingut de la informació de l'Informe Anual de Govern Corporatiu requerida per la vigent Llei 31/1985, de Regulació de les Normes Bàsiques sobre Òrgans Rectors de Caixes d'Estalvi, i que no està recollida específicament en cap dels apartats de l'Informe elaborat d'acord amb el que es preveu en la Circular 2/2005.

Informació addicional

A) Membres i Funcions de la Comissió d'Obra Social

L'article 36 quarter del Decret legislatiu 1/2008, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de Caixes d'Estalvis de Catalunya, en la seva redacció donada pel Decret llei 5/2010, estableix que per garantir el compliment de l'obra benèfica i social de la caixa d'estalvis, s'ha de crear una comissió d'obra social. Així mateix, estableix que la composició i el funcionament d'aquesta comissió s'ha de regular per reglament.

Fins que no tingui lloc el desenvolupament reglamentari d'aquest precepte, Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona disposa de la Comissió d'Obres Socials, la composició i funcions de la qual consten a l'apartat A.2.36 de l'Informe Anual de Govern Corporatiu.

B) Existència de conflictes d'interessos amb la funció social de la caixa, comunicats pels membres dels òrgans de govern.

Els membres dels òrgans de govern de "la Caixa" no han comunicat cap situació de conflicte d'interès relacionada amb la funció social de l'Entitat.

C) Control intern sobre la informació financera

CONTROL INTERN SOBRE LA INFORMACIÓ FINANCERA

1. Entorn de control de l'entitat

Informi, assenyalant-ne les característiques principals, d'almenys:

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

El Consell d'Administració de "la Caixa" ha assumit formalment la responsabilitat de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç i n'ha delegat en la Direcció General Adjunta Executiva de l'Entitat el disseny, la implantació i el funcionament.

En l'article 25.1 dels Estatuts de "la Caixa" s'estableix que la Comissió de Control es responsabilitzarà, entre altres funcions, de:

- **“Supervisar l'eficàcia de control intern** de l'Entitat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- **Supervisar el procés d'elaboració i presentació** de la informació financera regulada”.

En aquest sentit, la Comissió de Control ha assumit la supervisió del SCIIF. La seva activitat consisteix a vetllar-ne per l'eficàcia i obtenir-ne evidències suficients del disseny i funcionament correctes.

Aquesta atribució de responsabilitats ha estat difosa a l'organització mitjançant una Norma de caràcter intern, aprovada pel Comitè de Direcció i el Consell d'Administració, que desenvolupa la Funció de Control Intern de la Informació Financera (d'ara endavant, “CIIF”), que en dependència directa del Director General Adjunt Executiu de l'Entitat és responsable de:

- “Supervisar que les pràctiques i els processos desenvolupats en l'Entitat per elaborar la informació financera en garanteixen la fiabilitat i la conformitat amb la normativa aplicable.
- Avaluar que la informació financera elaborada per les diferents entitats que constitueixen el Grup ”la Caixa” compleix els principis següents:
 - i. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament existeixen i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
 - ii. La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
 - iii. Les transaccions, els fets i la resta d'esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
 - iv. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
 - v. La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i obligacions a través dels corresponents actius i passius, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions)”.

1.2. Sí que hi ha, especialment quant al procés d'elaboració de la informació financera, els elements següents:

- Departaments i/o mecanismes encarregats: (i) del disseny i la revisió de l'estructura organitzativa; (ii) de definir-ne clarament les línies de responsabilitat i autoritat, amb una

adequada distribució de tasques i funcions; i (iii) que hi hagi procediments suficients per a la seva difusió correcta en l'Entitat.

La revisió i aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat es duu a terme pel Consell d'Administració de "la Caixa", a proposta del "Comitè de Direcció" i del "Comitè de Nomenaments i Retribucions". La Direcció General Adjunta Executiva dissenya l'estructura organitzativa de "la Caixa", que, una vegada aprovada pel Comitè de Direcció, se'n proposa als òrgans de govern de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Així mateix, l'Àrea de Recursos Humans, d'acord amb els canvis organitzatius, proposa i valida els nomenaments per exercir les responsabilitats definides.

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

Així mateix, s'ha de destacar que totes les entitats del Grup "la Caixa" subjectes a la normativa que regula el SCIIF actuen de manera coordinada. En aquest sentit, la Norma de caràcter intern esmentada ha permès difondre a totes elles la metodologia de treball vinculada al SCIIF.

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

L'Entitat disposa del ***Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació de "la Caixa"***, aprovat pel Consell d'Administració, que estableix els valors i principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. El seu grau de difusió és universal a través de la intranet corporativa de l'Entitat.

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

Complementàriament, hi ha un ***Codi de Conducta Telemàtic*** que desenvolupa les conductes i bones pràctiques relacionades amb l'accés a les dades i sistemes d'informació de l'Entitat.

Els empleats hi poden formular consultes o notificar incompliments per poder aclarir els seus dubtes o per notificar els possibles incompliments d'ambdós codis. Totes les denúncies es remetran, salvaguardant la identitat del remitent, a l'Àrea de Compliment Normatiu.

Així mateix, l'Entitat disposa d'un **Reglament Intern de Conducta** en l'Àmbit del Mercat de Valors, aprovat pel Consell d'Administració.

El seu objectiu és ajustar les actuacions de "la Caixa", dels seus òrgans d'administració, empleats i representants a les normes de conducta contingudes en la Llei del Mercat de Valors i en les seves disposicions de desenvolupament.

Tot això amb l'objectiu de fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors.

El seu grau de difusió és universal, a través del portal de Compliment Normatiu, situat en la intranet corporativa, i és subscrit formalment per aquells empleats que hi estan subjectes.

Els principals aspectes que es recullen i desenvolupen en el Reglament són els següents:

- Normes generals i estructura de control.
- Operacions per compte propi de les persones que hi estan subjectes.
- Prevenció d'abús de mercat: tractament de la informació privilegiada i de la informació rellevant.
- Aplicació del Reglament.

L'anàlisi dels possibles incompliments i la proposta d'actuacions correctores i sancions corresponen a l'Òrgan de Seguiment del Reglament Intern de Conducta de l'Entitat.

- Canal de denúncies, que permeti la comunicació a la Comissió de Control d'irregularitats de naturalesa financera i comptable, en addició a eventuais incompliments del codi de conducta i activitats irregulars en l'organització, i que informi, si escau, si aquest és de naturalesa confidencial.

El compliment del **Codi Ètic i Principis d'Actuació de "la Caixa"** garanteix el desenvolupament de l'activitat professional de tots els seus empleats, directius i administradors respectant els valors, principis i normes que el mateix Codi conté, tant en les relacions professionals internes com en les externes que l'Entitat manté amb els seus proveïdors, empreses participades i la societat en general.

Els empleats tenen a la seva disposició un **Canal Confidencial de Consultes i de Denúncies** per poder aclarir els seus dubtes o per notificar els possibles incompliments del **Codi Ètic i Principis d'Actuació** i del **Codi de Conducta Telemàtic**. Totes les denúncies es remeten, salvaguardant la identitat del remitent, a l'Àrea de Compliment Normatiu. Aquest Canal Confidencial inclourà un procediment específic per tractar les denúncies que es refereixin a la informació de naturalesa financera i comptable.

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

En el marc de la formació de "la Caixa" i CaixaBank un dels objectius prioritaris durant aquest any ha estat l'acompanyament i la integració del col·lectiu de nous empleats

procedents de Banca Cívica, amb la transmissió dels valors i de la cultura corporativa com a eix central dels programes d'acolliment.

D'altra banda, el Pla de Formació de l'exercici 2012 ha possibilitat la formació a tota la plantilla en els aspectes normatius més rellevants i en el negoci assegurador. La prevenció i gestió de la morositat, la formació en habilitats i la formació comercial són alguns dels programes destacats d'aquest exercici.

Els programes i carreres de desenvolupament professional s'han orientat a la segmentació del negoci amb la definició dels perfils i funcions competencials que permetin assolir els reptes formulats.

També es duu a terme formació específica per part dels mànagers en l'àmbit del Centre de Desenvolupament Directiu, amb la continuïtat dels programes de lideratge per als Directors d'Àrea de Negoci, i amb la definició d'activitats de desenvolupament adreçades als directius de Serveis Centrals i a noves divisions de negoci. S'ha treballat també, i especialment, en programes de detecció i gestió del Talent.

Cal destacar que tant "la Caixa" com les seves societats filials vetllen per proporcionar un ***Pla de formació continuada en matèria comptable i financera*** adaptat a cada un dels llocs i responsabilitats del personal involucrat en la preparació i revisió de la informació financera.

Durant l'exercici 2012, la formació duta a terme s'ha centrat en:

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

Aquestes accions formatives s'han adreçat a les persones que desenvolupen les seves funcions en la Direcció Financera de "la Caixa", i en CaixaBank, en la Direcció General Financera, la Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu i en la Secretaria General, així com als membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat.

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

En total, l'Entitat ha dut a terme més d'un milió d'hores de formació a la totalitat de la plantilla, en les quals s'han cobert, entre altres continguts, normes comptables, auditoria, control intern i gestió de riscos, tot combinant la formació presencial amb la virtual. En aquest últim àmbit destaca la clara aposta del Grup per la formació informal a través de la plataforma d'e-learning Virtaula, on els empleats comparteixen coneixement i sumen, també, més d'un milió d'hores d'aprenentatge informal l'any 2012.

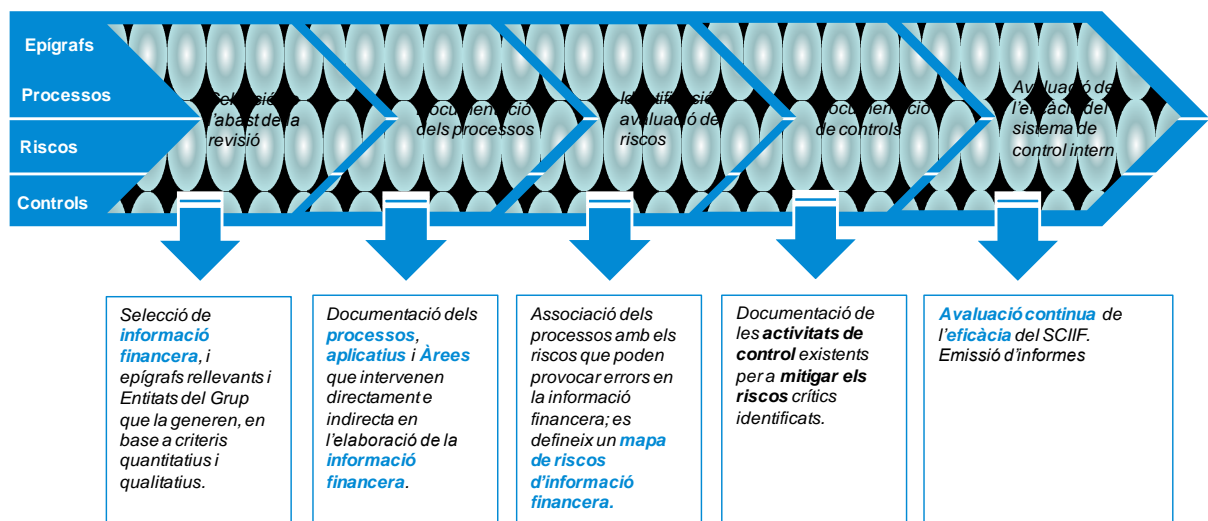
2. Avaluació de riscos de la informació financera

Informi, almenys, de:

2.1. Quines són les principals característiques del procés d'identificació de riscos, inclosos els d'error o frau, quant a:

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

El procés seguit per l'Entitat en relació amb la identificació de riscos és el següent:



Tal com s'indica en la Norma de caràcter intern que desenvolupa la Funció de Control Intern de la Informació Financera, l'Entitat disposa d'una Política d'identificació de processos, àrees rellevants i riscos associats a la informació financera, inclosos els d'error o frau.

La Funció de CIIF identifica amb periodicitat, com a mínim, anual, sobre la base de la informació financera més recent disponible, i en col·laboració amb les diferents Àrees que tenen processos que afecten l'elaboració i generació de la informació financera, els principals riscos que poden afectar la seva fiabilitat, així com les activitats de control dissenyades per mitigar aquests riscos.

No obstant això, quan en el transcurs de l'exercici es posin de manifest circumstàncies no identificades prèviament que puguin causar possibles errors en la informació financera o canvis

substancials en les operacions del Grup, CIIF avaluarà l'existència de riscos que s'hagin d'afegir als ja identificats.

La supervisió del procés és responsabilitat de la Comissió de Control a través de la funció d'Auditoria Interna.

Els riscos es refereixen a possibles errors, intencionats o no, en el marc dels objectius de la informació financera: existència i ocurrència; integritat; valoració; presentació, desglossament i comparabilitat; i drets i obligacions.

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

En particular, hi ha un procés de comunicació i anàlisi, per part de les diferents Àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, dels seus efectes comptables i financers. Així mateix, el perímetre de consolidació s'avalua amb periodicitat mensual.

Per a cada un dels processos vinculats a la generació de la informació financera s'analitza l'impacte dels esdeveniments de risc en la seva fiabilitat. Els Òrgans de Govern i la Direcció reben informació periòdica sobre els principals riscos en matèria d'informació financera.

En aquest sentit, s'ha de considerar que des de l'exercici 2009 el Grup no formalitza noves operacions mitjançant estructures societàries complexes o de propòsit especial.

En l'exercici 2012, en el marc del procés d'integració de Banca Cívica, s'ha dut a terme una revisió del Procés d'Integració de Banca Cívica en CaixaBank, tot identificant els riscos afectes a la informació financera i els controls clau que mitiguen aquests mateixos riscos. Com a resultat d'aquesta anàlisi s'han proposat una sèrie de recomanacions i plans d'acció, implantats tots ells satisfactòriament el tercer trimestre del 2012, una vegada la integració ha estat efectiva.

La revisió, actualització i seguiment del correcte funcionament dels controls d'aquest procés es durà a terme fins a la finalització de la integració tecnològica de Banca Cívica a CaixaBank, prevista per al primer trimestre de l'exercici 2013.

3. Activitats de control

Informi, assenyalant-ne les característiques principals, si disposa almenys de:

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

La generació, elaboració i revisió de la informació financera es duu a terme des de la Direcció Financera de "la Caixa" i la Direcció General Financera de CaixaBank, que sol·liciten a la resta

d'Àrees de l'Entitat la col·laboració necessària per obtenir el nivell de detall d'aquesta informació que es considera adequat.

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

La generació i la revisió de la informació financera es fonamenta en uns mitjans humans i tècnics adequats, que permeten a l'Entitat facilitar informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, de conformitat amb la normativa vigent.

En particular, el perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és adequat, amb amplis coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i/o gestió de riscos. D'altra banda, els mitjans tècnics i els sistemes d'informació garanteixen, mitjançant l'establiment de mecanismes de control, la fiabilitat i integritat de la informació financera. En tercer lloc, la informació financera és objecte de supervisió per part dels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Financera, així com de contrast, si escau, amb altres àrees de l'Entitat. Finalment, la informació financera rellevant publicada en el mercat és aprovada per part dels màxims Òrgans de Govern (Consell d'Administració i Comissió de Control) i la Direcció de l'Entitat.

L'Entitat té establerts mecanismes de control i supervisió, a diferents nivells, de la informació financera que s'elabora:

- Hi ha un primer nivell de control, desenvolupat per les diferents Àrees que generen la informació financera, que té com a objectiu garantir la correcta imputació de saldos en comptabilitat.
- La Intervenció d'Àrees constitueix el segon nivell de control. La seva funció bàsica és l'execució del control comptable, referit a les aplicacions de negoci gestionades per les diferents Àrees de l'Entitat, que permet validar i assegurar tant el correcte funcionament comptable de les aplicacions com el fet que aquestes comptabilitzin, d'acord amb els circuits comptables definits, els principis comptables generalment acceptats i les normes comptables aplicables.

Les funcions i responsabilitats en matèria de control comptable corresponents a aquests dos nivells de control estan formalitzades mitjançant una Norma interna.

Així mateix, s'han establert procediments mensuals de revisió com ara la realització d'anàlisis comparatives del rendiment real amb el rendiment previst i l'elaboració d'indicadors de l'evolució dels negocis i de la posició financera.

- Finalment, el tercer nivell de control és el de la Funció de Control Intern sobre la Informació Financera, que avalua que les pràctiques i els processos desenvolupats per l'Entitat en l'elaboració de la informació financera garanteixen la fiabilitat d'aquesta i la seva conformitat amb la normativa aplicable. En concret, s'avalua que la informació financera elaborada per les diferents Àrees i entitats que constitueixen el Grup "la Caixa" compleix els principis següents:

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

Com a part del procés d'avaluació del SCIIF de l'Entitat, en aquest exercici CIIF ha dissenyat i implementat el *Procés de certificació interna ascendent de controls clau identificats*, que té com a objectiu garantir la fiabilitat de la informació financera trimestral coincidint amb la seva publicació al mercat. Per fer-ho, cada un dels responsables dels controls clau identificats ha de certificar, per al període establert, l'execució eficaç dels controls.

Trimestralment, el Director General Adjunt Executiu presenta al Consell d'Administració i a la Comissió de Control el resultat obtingut en el procés de certificació.

Durant l'exercici 2012 l'Entitat ha dut a terme la primera certificació, referida a la informació financera a 31 de desembre de 2012. No s'hi han posat de manifest incidències significatives que puguin afectar la fiabilitat de la informació financera.

Per la seva banda, Auditoria Interna duu a terme funcions de supervisió d'acord amb el que es descriu als apartats 5.1 i 5.2.

Quant a les activitats i controls relacionats directament amb transaccions que puguin afectar de manera material els estats financers, l'Entitat té establert un procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats, els riscos en els quals es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i els controls necessaris que mitiguin els riscos crítics, que permet assegurar que és completa i que està actualitzada. La documentació preveu la descripció de les activitats relacionades amb el procés des del seu inici, tot indicant les particularitats que pot contenir un determinat producte o operativa.

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

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

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

En aquest exercici s'han abordat, principalment:

- L'anàlisi de deteriorament de determinats actius financers.
- La valoració dels fons de comerç.
- La vida útil i les pèrdues per deteriorament d'altres actius intangibles i actius materials.
- La valoració de les participacions en entitats multigrup i associades.
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança i dels passius i compromisos postocupació.
- El valor raonable de determinats actius i passius financers.
- El valor raonable dels actius i passius incorporats mitjançant la integració de Banca Cívica.

Quan la complexitat de les transaccions i el seu impacte comptable són rellevants, aquestes transaccions sotmeten a l'examen de la Comissió de Control i a l'aprovació del Consell d'Administració.

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

Els sistemes d'informació que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a polítiques i procediments de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació de la informació financera.

En concret, s'han establert polítiques relatives a:

- Seguretat en l'accés a la informació: l'accés als sistemes d'informació de "la Caixa" es fa mitjançant un identificador únic per persona i una clau d'accés associada a cada entorn. Així mateix, la concessió de permisos per poder accedir als diferents entorns, aplicacions o operatives es fa d'acord amb el tipus d'usuari (intern o extern) i el centre i nivell al qual pertany l'usuari, en cas que sigui intern.
- Continuïtat operativa i de negoci: l'Entitat disposa d'un complet Pla de Contingència Tecnològica capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el menor temps possible.

La British Standards Institution (BSI) ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de "la Caixa" d'acord amb la norma BS 25999:2-2007. El certificat acredita:

- El compromís de "la Caixa" amb la Continuïtat.

- La realització de les millors pràctiques respecte a la gestió de la Continuitat de Negoci.
- L'existència d'un procés cíclic amb la millora contínua com a fi.
- Segregació de funcions: el desenvolupament i l'explotació dels sistemes d'informació financera els duen a terme un ampli conjunt de professionals amb funcions clarament diferenciades i segregades. El personal de l'àrea financera es responsabilitza de la definició de requeriments i de les proves finals de validació, abans que qualsevol sistema es posi en producció. La resta de funcions recau en diferents perfils de l'àrea tecnològica.
 - Els caps de projecte de l'Entitat duen a terme les anàlisis funcionals, la gestió dels projectes de desenvolupament, la gestió evolutiva i operacional i les proves d'integració.
 - Els equips de desenvolupament estan integrats per personal d'empreses col·laboradores, que exerceixen les funcions de disseny tecnològic, construcció i proves, sempre sota les metodologies de desenvolupament definides per l'Entitat. L'accés a la informació per a la resolució d'incidències l'ha d'autoritzar personal intern, prèvia sol·licitud.
 - L'àrea tècnica de sistemes s'encarrega de l'explotació dels sistemes informàtics que requereixen la petició expressa de credencials per accedir als sistemes que gestionen. Aquestes credencials, cedides temporalment per unes hores i amb una clau d'accés única per ús, mantenen la relació unívoca amb l'usuari real que les ha sol·licitades, i les accions dutes a terme amb elles queden auditades.
- Gestió de canvis: l'Entitat té establerts mecanismes i polítiques que permeten prevenir possibles fallades en el servei, causades per la implementació d'actualitzacions o canvis en els sistemes informàtics. Els Comitès de Canvis vetllen per assegurar que es compleix amb el reglament de gestió de canvis i amb els objectius del procés, entre els quals hi ha disposar de la informació relativa a un canvi (planificació, naturalesa, afectació, pla d'implantació) per a la seva avaluació i determinació de l'afectació al servei, així com disposar d'informació global de tots els canvis a fer i identificar conflictes amb risc.
- Gestió d'incidències: les polítiques i procediments establerts en aquesta matèria tenen com a objectiu principal la resolució de les incidències en el menor temps possible.

L'eficiència en la gestió d'incidències s'aconsegueix mitjançant una adequada avaluació de riscos, la prioritització i seguiment de les incidències en funció de la seva criticitat, la reducció de temps de comunicació i, finalment, la determinació dels problemes i la identificació de propostes de millora.

El seguiment de l'evolució de les incidències, així com dels plans de millores necessàries, es reporta periòdicament tant al Comitè d'Incidències, establert a aquest efecte, com a la Direcció de l'Entitat.

En col·laboració amb Sistemes d'Informació, CIIF té establert un procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats, els riscos en què es pot incórrer i els controls necessaris que mitiguin aquests riscos, que facin de suport dels processos rellevants de l'Entitat en relació amb l'elaboració i publicació de la informació financera.

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

El Grup "la Caixa" disposa d'una política de compres i contractació que vetlla per la transparència i el compliment rigorós del marc legal establert. Sobre aquests principis s'assenten les relacions entre les entitats del Grup "la Caixa" i els seus col·laboradors.

La totalitat dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant programes que en recullen totes les actuacions.

El Comitè d'Eficiència és l'òrgan que vetlla perquè l'execució material del pressupost s'efectuï seguint la normativa.

La política de compres i contractació queda recollida en una Norma de caràcter intern en la qual es regulen, principalment, els processos relatius a:

- Elaboració, aprovació, gestió i liquidació del pressupost
- Execució del pressupost: compres i contractació de serveis
- Pagament de factures a proveïdors

Adicionalment, la Taula de Compres és l'òrgan col·legiat del Comitè d'Eficiència que ratifica tots aquells acords presos pels Comitès de Despesa de les respectives Àrees/Filials que signifiquin o puguin significar futures obligacions de compres o contractes de serveis i inversió. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'han de dur a terme amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. És per això que les modalitats de contractació acceptades per la Taula de Compres són les subhastes i peticions de pressupost; serà obligatori haver acarat un mínim de tres ofertes de proveïdors.

En l'exercici 2012 el Grup "la Caixa" ha posat en funcionament un nou Portal de Proveïdors que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre Proveïdors i les empreses del Grup.

Mitjançant aquest portal els proveïdors poden aportar tant la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació com la documentació necessària en funció dels serveis una vegada contractats. D'aquesta manera se segueix garantint el compliment de la normativa interna de Compres alhora que se'n facilita la gestió i el control.

L'Entitat té establertes polítiques de control intern destinades a la supervisió de les activitats subcontractades i dissenya i estableix controls per monitoritzar els serveis subcontractats amb impacte en els registres comptables, entre els quals hi ha la supervisió dels serveis, els seus lliurables i la gestió d'incidències i discrepàncies.

En l'exercici 2012 les activitats encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- El càlcul d'estudis actuàrials dels compromisos assumits amb els empleats.
- Taxacions sobre actius adquirits en pagament de deutes i sobre actius que actuen com a garantia en les operacions de la cartera creditícia de l'Entitat.

- Determinats processos relacionats amb Recursos Humans.
- Determinats serveis d'assessorament fiscal i legal.
- Determinats processos de l'Àrea de Tresoreria.

4. Informació i comunicació

Informi, assenyalant-ne les característiques principals, si disposa almenys de:

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

La responsabilitat de la definició dels criteris comptables de l'Entitat recau en la Direcció Financera de "la Caixa" i en l'Àrea d'Intervenció i Comptabilitat - Funció de Circuits Comptables, integrada en la Direcció General Financera de CaixaBank.

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

Aquesta Àrea és l'encarregada de resoldre qualsevol qüestió comptable no recollida en un circuit o que presenti dubtes sobre la seva interpretació. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i són consultables en la intranet de l'Entitat.

Els criteris comptables són actualitzats de manera contínua davant de qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu. El procés es caracteritza per l'anàlisi de tots els nous esdeveniments que puguin tenir impactes comptables, tant a nivell de l'entitat individual com en el seu grup consolidat. La revisió es produeix de manera conjunta entre les diferents àrees implicades en els nous esdeveniments. Les conclusions de les revisions efectuades es traslladen i s'implementen en els diferents circuits comptables i, en cas necessari, en els diferents documents que integren el conjunt de documentació comptable. La comunicació a les Àrees afectades es duu a terme a través dels mecanismes existents, principalment a través de la intranet. L'última revisió ha coincidit amb l'elaboració dels comptes anuals de l'exercici 2012.

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

En l'Entitat hi ha mecanismes de captura i preparació de la informació financera basada en eines desenvolupades internament. Amb l'objectiu d'assegurar la integritat, homogeneïtat i funcionament correcte d'aquests mecanismes, l'Entitat inverteix en la millora de les aplicacions. En l'exercici 2011 es va iniciar un projecte de revisió i millora de les aplicacions amb l'objectiu d'adaptar-se a les necessitats futures.

A l'efecte d'elaborar informació consolidada, el Grup disposa d'eines especialitzades de primer nivell en el mercat. Tant "la Caixa" com les societats que componen el seu Grup utilitzen mecanismes de captura, anàlisi i preparació de la informació amb formats homogenis.

5. Supervisió del funcionament del sistema

Informi, assenyalant-ne les característiques principals, d'almenys:

5.1. Les activitats de supervisió del SCIIF que desenvolupa el Comitè d'Auditoria, així com si l'entitat té una funció d'auditoria interna que compti entre les seves competències la de suport al comitè en la seva tasca de supervisió del sistema de control intern, inclòs el SCIIF.

Així mateix, s'informarà de l'abast de l'avaluació del SCIIF feta durant l'exercici i del procediment pel qual l'encarregat d'executar l'avaluació en comunica els resultats, si l'entitat disposa d'un pla d'acció que detalli les eventuais mesures correctores i si se n'ha considerat l'impacte en la informació financera.

Les funcions i activitats de la Comissió de Control relacionades amb la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera s'expliquen detalladament a l'epígraf 1.1.

Entre les seves funcions hi ha la de "supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada", i desenvolupa, entre altres, les activitats següents:

- L'aprovació de la planificació anual d'Auditoria Interna i dels responsables de la seva execució.
- L'avaluació de les conclusions de les auditories dutes a terme i el seu impacte en la informació financera, si escau.
- El seguiment continuat de les accions correctores.

L'Entitat disposa d'una funció d'auditoria que té la missió d'assegurar l'adequada gestió i supervisió del Marc de Control Intern del Grup.

La realització d'aquesta funció es duu a terme des de la Direcció General Adjunta d'Auditoria de "la Caixa" i la Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu de CaixaBank.

La funció d'auditoria interna es regeix pels principis previstos en l'Estatut d'Auditoria Interna de l'Entitat, aprovat pel Comitè de Direcció. La missió d'Auditoria Interna és garantir una supervisió eficaç del sistema de control intern, mitjançant una avaluació continuada dels riscos de l'organització, i donar suport a la Comissió de Control mitjançant l'elaboració d'informes i el report periòdic dels resultats dels treballs executats. A l'apartat D.4 d'aquest informe es fa una descripció de la funció d'auditoria interna, així com del conjunt de funcions desenvolupades per la Direcció General Adjunta d'Auditoria.

Auditoria Interna disposa d'un equip de treball especialitzat en la revisió dels processos de la Direcció Financera, responsable de l'elaboració de la informació financera i comptable de l'Entitat. El pla anual d'Auditoria Interna inclou la revisió, en base plurianual, dels riscos i controls de la informació financera en tots els treballs d'auditoria en què aquests riscos són rellevants.

Auditoria Interna ha dut a terme una avaluació del SCIIF a 31.12.2012 que s'ha centrat a:

- Revisar l'aplicació del Marc de Referència definit en el document "Control intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades", promogut per la CNMV com un estàndard voluntari de bones pràctiques en matèria de control intern sobre la informació financera.
- Avaluar els controls d'un dels Processos Clau en l'elaboració de la informació financera: el procés de consolidació del Grup "la Caixa".
- Avaluar la documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants en l'elaboració de la informació financera.

A més, Auditoria Interna ha dut a terme en l'exercici 2012 les revisions següents de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera:

- i) una revisió sobre determinats controls dels comptes comptables transitoris;¹
- ii) diferents revisions sobre la classificació comptable i la cobertura del deteriorament de les operacions creditícies dubtoses per motiu d'insolvència del client:
 - a. classificació com a dubtós cobrament i càlcul de provisions específiques;
 - b. senyalització de risc persona;
 - c. càlcul del *loan to value* (LTV) segons C.3.2010 de BdE de les garanties immobiliàries i integritat de la identificació dels refinançaments.
- iii) en el marc del procés de fusió per absorció de Banca Cívica, dues revisions sobre la migració tecnològica de Cajasol i Caja Navarra, en relació amb la integritat de la informació traspasada als sistemes de CaixaBank.

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

5.2. Si té un procediment de discussió mitjançant el qual l'auditor de comptes (d'acord amb el que s'estableix en les NTA), la funció d'auditoria interna i altres experts poden comunicar a l'Alta Direcció i al Comitè d'Auditoria o Administradors de l'entitat les debilitats significatives de control intern identificades durant els processos de revisió dels comptes anuals o aquells altres que els hagin estat encomanats. Així mateix, informarà de si disposa d'un pla d'acció que tracti de corregir o mitigar les debilitats observades.

¹ Comptes que registren partides en trànsit cap a comptes definitius.

L'Entitat té procediments periòdics de discussió amb l'Auditor de Comptes. L'Alta Direcció està permanentment informada de les conclusions que s'obtenen en els processos de revisió dels comptes anuals, i la Comissió de Control rep informació de l'auditor, mitjançant l'assistència d'aquest a les seves sessions, del pla d'auditoria, de les conclusions preliminars obtingudes abans de la publicació de resultats i de les conclusions finals, incloses, si escau, les debilitats de control intern, abans de la formulació dels comptes anuals. Així mateix, en el marc del treball de revisió de la informació financera semestral s'informa a la Comissió de Control del treball dut a terme i de les conclusions obtingudes.

D'altra banda, les revisions d'Auditoria Interna conclouen amb l'emissió d'un informe que avalua els riscos rellevants i l'efectivitat del control intern dels processos i les operacions que són objecte d'anàlisi, i que identifica i valora les possibles debilitats i mancances de control, a més de formular recomanacions per esmenar-les i per mitigar-ne el risc inherent. Els informes d'Auditoria Interna es remeten a l'Alta Direcció.

Auditoria Interna fa un seguiment continuat del compliment de les recomanacions referides a debilitats de risc crític i alt, i un seguiment semestral del conjunt de recomanacions vigents.

Aquesta informació de seguiment i les incidències rellevants identificades en les revisions d'Auditoria es comuniquen a la Comissió de Control i a l'Alta Direcció.

6. Informe de l'auditor extern

Informi de:

6.1. Si la informació del SCIIF remesa als mercats s'ha sotmès a revisió per part de l'auditor extern; en aquest cas l'entitat hauria d'incloure l'informe corresponent com a Annex. En cas contrari, hauria d'informar-ne dels motius.

Vegeu l'informe que acompanya l'Informe Anual de Govern Corporatiu elaborat per l'auditor extern.