

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD PENAL  
DE  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT  
(Caixa Ontinyent)**

(aprobada por el Consejo de Administración en sesión del 3-10-2024)

## INDICE

	PÁGINA
1 Introducción.....	4
2 Objeto y ámbito de la Política:	
2.1 Objeto de la Política.....	6
2.2 Ámbito de aplicación de la Política.....	6
3 Marco normativo y marco estratégico:	
3.1 Marco normativo.....	8
3.2 Marco estratégico.....	8
4 Caixa Ontinyent:	
4.1 Personalidad y actividad social.....	8
4.2 Estructura del Grupo y participación en otras entidades.....	9
4.3 Gobierno corporativo.....	11
4.4 Sistema normativo interno.....	11
4.5 Funciones, delegaciones, apoderamientos y competencias de cada cargo.....	12
4.6 Procesos de conformación de la voluntad social.....	12
4.7 Identificación de las personas que pueden actuar en nombre de Caixa Ontinyent	13
4.8 Modelo de gobierno y de control interno:	
4.8.1 Modelo de gobierno en tres líneas de defensa.....	14
4.8.2 Modelo de control interno en segunda línea de defensa.....	14
4.8.3 Modelo de control interno en tercera línea de defensa.....	15
5 Mapa de riesgos penales y actuaciones:	
5.1 Identificación y criterios de evaluación de los riesgos.....	16
5.2 Cálculo del riesgo potencial de cada conducta:	
5.2.1 Conductas altamente improbables.....	17
5.2.2 Evaluación de las conductas con relativa probabilidad de ocurrencia.....	17
5.3 Medidas específicas:	
5.3.1 Sobre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.....	20
5.3.2 Sobre revelación de secretos y allanamiento informático.....	21
5.3.3 Sobre apropiación indebida.....	23
5.3.4 Sobre falsedad documental.....	24
5.3.5 Sobre estafas.....	24
5.3.6 Sobre cohecho, tráfico de influencias y alteración de precios.....	24
5.3.7 Sobre la malversación.....	25
5.3.8 Sobre negativa a actuaciones inspectoras.....	25
5.3.9 Sobre los derechos de las personas trabajadoras.....	26
5.3.10 Sobre acoso sexual.....	26
5.3.11 Sobre daños informáticos.....	27
5.3.12 Sobre la Hacienda Pública y la Seguridad Social.....	27
5.3.13 Sobre la propiedad intelectual e industrial, el mercado y las personas consumidoras.....	28
5.3.14 Sobre insolvencias punibles.....	31
5.3.15 Sobre frustración de la ejecución.....	32
5.3.16 Sobre construcción no autorizable.....	33

6 Principios básicos de actuación para la prevención y detección:	
6.1 Difusión de la normativa .....	34
6.2 Formación.....	34
6.3 Canal interno de información .....	34
6.4 Servicio de Atención al Cliente .....	35
6.5 Recursos financieros destinados .....	35
6.6 Sistema disciplinario .....	35
6.7 Actuación en el Grupo y en otras participadas .....	35
7 Roles y responsabilidades en la gestión de la Política:	
7.1 Consejo de Administración .....	36
7.2 Comisión Mixta de Auditoría .....	36
7.3 Comisión de Retribuciones y Nombramientos.....	36
7.4 Dirección General .....	36
7.5 Comité de Dirección.....	36
7.6 Área de Tecnología y Sistemas .....	37
7.7 Staff de Secretaría y Obra Social.....	37
7.8 Staff de Control.....	37
7.9 Staff de Cumplimiento Normativo.....	37
7.10 Staff de Auditoría Interna .....	37
7.11 Mapa de responsabilidades .....	38
8 Publicación y difusión.....	39
9 Control de versiones .....	39

## 1 INTRODUCCIÓN.

La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal incorporó la responsabilidad penal de las personas jurídicas por delitos cometidos en su nombre o por su cuenta, y en su provecho, bien por sus representantes legales y personas administradoras o bien por quienes, estando bajo la autoridad de éstas, los hubieran cometido por no haberse ejercido sobre ellas el debido control. Asimismo, se preveían determinadas circunstancias atenuantes, tales como:

- Haber procedido, antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra ella, a confesar la infracción a las autoridades.
- Haber colaborado en la investigación del hecho aportando pruebas, en cualquier momento del proceso, que fueran nuevas y decisivas para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos.
- Haber procedido en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad al juicio oral a reparar o disminuir el daño causado por el delito.
- Haber establecido, antes del comienzo del juicio oral, medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la persona jurídica.

Posteriormente, la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal introdujo la posible exención de responsabilidad penal de la persona jurídica si se cumplen determinadas condiciones que, recogidas en el artículo 31 bis del Código Penal, se resumen en:

- a) Adopción y ejercicio de modelos de organización y gestión con medidas de vigilancia y control idóneas.
- b) Supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado, a cargo de órgano con poderes autónomos e iniciativa y de control.
- c) Comisión del delito ejecutada eludiendo fraudulentamente los modelos de organización y de prevención.
- d) No constancia de omisiones o de ejercicio insuficiente de las funciones de supervisión, vigilancia y control.

En su punto número 5, el mismo artículo 31 bis del Código Penal establece los requisitos que deben cumplir los modelos de organización y gestión a que se refiere el anterior punto a), que son:

- 1º) Identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
- 2º) Establecimiento de los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.
- 3º) Disposición de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.

- 4º) Imposición de la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.
- 5º) Establecimiento de un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.
- 6º) Verificación periódica del modelo y modificación cuando corresponda.

Por otra parte, la Circular de la Fiscalía General del Estado 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, contiene determinadas consideraciones que contribuyen a clarificar el posicionamiento de la fiscalía en esta materia.

Por ello, resulta conveniente, e incluso necesario, que el Consejo de Administración de esta Caja se implique directamente en este tema.

Por otra parte, la Ley 2/2023, de 20 febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, obliga a instituciones y entidades, entre las que se incluye esta Caja, a disponer de un sistema interno de información que posibilite la presentación de información en el contexto, en la forma, en las condiciones y con las garantías previstas en la propia Ley.

## **2 OBJETO Y ÁMBITO DE LA POLÍTICA.**

### **2.1 Objeto de la Política.**

La presente Política tiene por objeto recopilar en un solo documento las medidas de que dispone la Entidad para prevenir y evitar cualquier conducta que pudiera tener consecuencias penales, cubriendo los requisitos que exige el Código Penal (art. 31 bis, punto 5), es decir, mostrar el modelo de organización y de gestión de Caixa Ontinyent, con inclusión de las medidas de vigilancia y control pertinentes, tendente a prevenir los delitos que puedan cometer, actuando en su nombre y por su cuenta, y en su beneficio directo o indirecto, las siguientes personas:

- Representantes legales o aquellas personas que, actuando individualmente o como integrantes de un órgano de esta Caja, estén autorizadas para tomar decisiones en su nombre u ostenten facultades de organización y control dentro de la misma.
- Las personas que, en el ejercicio de actividades sociales, estén sometidas a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, y hayan podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquéllas los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad.

### **2.2 Ámbito de aplicación de la Política.**

Esta Política tiene carácter corporativo. Por tanto, afecta a toda la Organización y debe ser conocida y aplicada, conforme a sus respectivas peculiaridades, por las sociedades y entidades participadas por Caixa Ontinyent en la medida que pueda afectar a servicios y funciones delegados o encargados por la propia Caja o a través de los cuales ésta desarrollara alguna parte importante de su actividad principal.

En cuanto al grupo, como entidad matriz, Caixa Ontinyent se asegurará de que las actuaciones de sus filiales controladas sean coherentes con la presente Política, considerando las peculiaridades derivadas de su naturaleza jurídica y la normativa aplicable a sus respectivas actividades.

Sin perjuicio de las acciones que, dimanantes de los protocolos o medidas adoptadas, deban realizarse sobre otros públicos relacionados con ésta, la Política implica especialmente a:

- Componentes del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
- Dirección General.
- Personal directivo.
- Personal de la plantilla.
- Otras personas con facultades de representación de la Entidad y/o con apoderamiento.
- Personas empleadas en prácticas o en régimen de beca.

### **3 MARCO NORMATIVO Y MARCO ESTRATÉGICO.**

#### **3.1 Marco normativo.**

El régimen normativo aplicable a la presente Política deriva básicamente de:

- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, de Código Penal, y las modificaciones posteriores introducidas por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, y la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo.
- Circular de la Fiscalía General del Estado 1/2016, de 22 de enero, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley 26/2013, de 27 de junio, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias.
- Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre cajas de ahorros; y Decreto 51/2016, de 29 de abril, del Consell, que la desarrolla.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito; y Decreto 84/2015, de 13 de febrero, que la desarrolla.
- Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) nº 575/2013.
- Guía EBA/GL/2021/05, de directrices sobre gobierno interno.
- Estatutos, Reglamentos y Políticas de Caixa Ontinyent.

#### **3.2 Marco estratégico.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, y siguiendo las indicaciones de la Circular de la Fiscalía General del Estado 1/2016, esta Política recoge:

- a) La personalidad y actividad social que desarrolla la Entidad, con referencia a su estructura organizativa; sistema normativo interno; funciones, delegaciones, apoderamientos y competencias de cada cargo; y procesos de formación de la voluntad social.
- b) En cuanto a los tipos penales a que se halla expuesta la Entidad: identificación y cálculo del riesgo potencial de cada conducta con base en criterios específicos, con referencia en cada caso a las normas o procedimientos establecidos y, en su caso, disposiciones adicionales que se adoptan para reforzar la prevención. Disposiciones que suponen normas de obligado cumplimiento y, por tanto, se incorporan como tales al sistema normativo interno.
- c) En cuanto a otras medidas de carácter general: principios básicos de actuación respecto de la responsabilidad penal; y actuación de las unidades y de los órganos de la Entidad para su seguimiento, control y supervisión.

Siguiendo la enumeración de tipos que señala la Fiscalía General del Estado en su Circular 1/2016, éstos se clasifican en dos listas:

- 1) Aquellos tipos con una probabilidad muy baja de que puedan darse en la Entidad, por el tipo de actividad y modelo organizativo, para cuya prevención se consideran suficientes las medidas generales que ya tienen incorporadas el sistema normativo interno.
- 2) Aquellos tipos que tienen una relativa probabilidad de que pudieran darse, cuya prevención se refuerza con disposiciones específicas.

## 4 CAIXA ONTINYENT.

### 4.1 Personalidad y actividad social.

Caixa Ontinyent:

- Es una entidad de crédito de naturaleza fundacional y carácter social, fundada en el año 1884 con duración indefinida, con personalidad jurídica propia e independiente.
- No tiene propietarios/as, socios/as o accionistas. Su propiedad corresponde a la sociedad en general, lo cual trasciende en dos ámbitos: por un lado, sus órganos de gobierno están compuestos por una representación plural de esa sociedad que se va renovando periódicamente conforme a las normas de su Reglamento Electoral; y, por otro, la parte de beneficios que otras entidades destinan a la retribución de sus propietarios/as, Caixa Ontinyent los destina a obras sociales de interés comunitario, mediante presupuestos anuales aprobados expresamente por la Asamblea General y autorizados por la Consellería de la Generalitat Valenciana competente en materia de Hacienda.
- Orienta su actuación, como entidad financiera, a la captación de fondos reembolsables y a la prestación de servicios bancarios y de inversión para clientes minoristas y pequeñas y medianas empresas. A tal efecto, puede realizar todas las operaciones especialmente reservadas a las entidades de crédito, especialmente aquellas que fomenten el desarrollo económico y social de su ámbito de actuación, sin otras limitaciones que las impuestas por su especial configuración jurídica.
- Tiene domicilio social en Ontinyent, Plaza de Sant Domingo, número 24, y desarrolla sus actividades a través de las oficinas que actualmente mantiene en las provincias de Valencia y de Alicante, sin perjuicio de la utilización de medios y canales que permiten las nuevas tecnologías.
- Se halla inscrita en el Registro Oficial de Cajas Generales de Ahorro Popular, dependiente del Banco de España, en el Registro de Cajas de Ahorros de la Comunidad Valenciana, dependiente del Instituto Valenciano de Finanzas (hoy dependiente de la Consellería de la Generalitat Valenciana competente en materia de Hacienda), y en el Registro Mercantil de la provincia de Valencia.
- Está regulada por sus propios Estatutos y Reglamentos, por la legislación específica sobre cajas de ahorros y por la legislación general que le sea de aplicación, básicamente sobre entidades de crédito y, con carácter supletorio, la normativa sobre sociedades de capital.
- Sus Estatutos sociales fueron autorizados por el Instituto Valenciano de Finanzas (siendo hoy competencia de la Consellería de la Generalitat Valenciana competente en materia de Hacienda), se hallan inscritos en el Registro oficial del Banco de España y en el Registro Mercantil de la provincia de Valencia, y están publicados en la web corporativa de la entidad.
- Se encuentra bajo la supervisión de los distintos organismos reguladores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones y Consellería de la Generalitat Valenciana competente en materia de Hacienda) y está sujeta a rigurosas normas de conducta y organización establecidas por la regulación aplicable a este tipo de entidades.

- Mantiene una política de transparencia basada en información a través de sus webs [www.caixaontinyent.es](http://www.caixaontinyent.es) para clientes; [www.caixaontinyent.es/corporativa/](http://www.caixaontinyent.es/corporativa/) para información institucional, y [www.caixaontinyent.es/obra-social/](http://www.caixaontinyent.es/obra-social/) para información sobre su obra social. La web corporativa recoge, entre otros, información general sobre la entidad y, en concreto, su régimen de gobierno y política de remuneraciones que incluye el proceso de conformación de la voluntad social, los procesos electorales de las personas que componen sus órganos de gobierno, la composición y funciones de cada uno de ellos, documentación tratada y acuerdos adoptados por su máximo órgano (la Asamblea General), procedimientos de gestión y control de riesgos, evaluación de la idoneidad de los cargos sometidos a ella, e informes anuales sobre gobierno corporativo, remuneraciones, relevancia prudencial y económicos-financieros.
- Mantiene una política de sostenibilidad que incluye:
  - a) Una gestión ambiental basada en compras responsables, consumo eficiente, eficiencia energética, tratamiento y reciclaje de los residuos y reducción de las emisiones contaminantes.
  - b) Un modelo de finanzas sostenibles que contempla gobernanza, estrategia de negocio y gestión de los riesgos.
  - c) Una responsabilidad social basada en la promoción del interés social, entendiendo éste como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva la continuidad y la maximización del valor económico de la empresa. En este sentido, el interés social constituye el propósito común de las personas que componen los órganos de gobierno. Por ello, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, se procura conciliar el interés social con el de los legítimos intereses de impositores y clientes, del personal, de los proveedores, de las instituciones y colectivos y de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como con el impacto de las actividades en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.
- Sus órganos de gobierno disponen de Reglamentos de funcionamiento específicos, que incluyen los deberes y obligaciones de las personas que los componen, con sometimiento a las normas de buen gobierno.

#### **4.2 Estructura del Grupo y participación en otras entidades.**

Caixa Ontinyent constituye la cabecera de un Grupo de empresas con sede en el municipio de Ontinyent, que consta de entidades subsidiarias y de entidades participadas en diferentes grados y con diferentes responsabilidades de la Caja en su gobierno. Ninguna de las sociedades o fundaciones en las que participa, con excepción de su matriz, Caixa Ontinyent, tiene como objeto social la prestación de servicios financieros.

a) Sociedades en la que se asume responsabilidad de gobierno:

- Hotel Kazar, S.L.U., adquirida en 2018, cuyo objeto social está constituido por la explotación de los servicios de hostelería y restauración en el inmueble destinado al efecto. Está participada al 100% por Caixa Ontinyent, tiene su propio órgano de gobierno, una Administradora única, y su propio personal y régimen de funcionamiento.
- Espais per a Tu, S.L., constituida en 2015, cuyo objeto consiste en la promoción, construcción, venta y urbanización de inmuebles. Está participada al 50% por Caixa Ontinyent, tiene su propio órgano de gobierno, dos Administradores mancomunados, uno de ellos nombrado a instancia de esta Caja, y su propio régimen de funcionamiento.

b) Sociedades con participación superior al 25% del capital en las que no se asume responsabilidad de gobierno:

- Asistia Servicios Integrales, S.L., sociedad constituida en 2002, cuyo objeto social es la prestación de servicios de reparación y mantenimiento. Está participada en un 33,33% de su capital por Caixa Ontinyent, tiene sus propios órganos de gobierno y su propio régimen de funcionamiento.
- Protectel Gestión de Seguridad, S.A. constituida en 2002 y dedicada a la instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad y contra incendios. Está participada en un 33,33% de su capital por Caixa Ontinyent y tiene sus propios órganos de gobierno y su propio régimen de funcionamiento.

c) Fundación de Obra Social en la que se asume responsabilidad de gobierno:

- Fundació Caixa Ontinyent, constituida en 2018, cuyos fines sociales consisten en la gestión de actuaciones de la obra social de la propia Caja, especialmente aquellas que propician la integración social y financiera de las personas y familias en peligro de exclusión. Está regida por un Patronato compuesto exclusivamente por componentes del Consejo de Administración y personal técnico de Caixa Ontinyent, y regulada por la legislación específica aplicable a las fundaciones de obra social de las cajas de ahorros valencianas.

Actualmente gestiona el Centro Cultural Caixa Ontinyent, el Monte de Piedad Caixa Ontinyent, el programa de educación financiera, el programa de formación e integración laboral de jóvenes y el programa de sostenibilidad.

d) Otras Fundaciones en las que se asume responsabilidad de gobierno:

- Fundació Universitària Vall d'Albaida, cuyo objeto social está relacionado con las actividades educativas universitarias y complementarias, en la que Caixa Ontinyent ostenta el cargo de patrono y asume la secretaría del Patronato.
- Fundació Museu del Tèxtil de la Comunitat Valenciana, cuyo objeto social está relacionado con la divulgación de la cultura y tradición textil, en la que Caixa Ontinyent ostenta el cargo de patrono y asume la secretaría del Patronato.

#### **4.3 Gobierno corporativo.**

El modelo de gobierno se basa en:

- a) Esquema de gobierno interno basado en órganos de administración y control, y en una organización interna.
- b) Sistema de conformación de la voluntad social.
- c) Sistema de otorgamiento de facultades.
- d) Sistema normativo interno.
- e) Políticas básicas de negocio, administración, gobierno, soporte y control.
- f) Cultura de empresa, con los valores sociales, la gestión de los riesgos y la gestión de los conflictos de interés.
- g) Instrumentos de información y comunicación, con canal interno de información de alertas sobre incumplimientos.
- h) Sistema de control interno.

#### **4.4 Sistema normativo interno.**

El sistema normativo que se aplica en la Entidad queda recogido en el Manual de Organización, que lo define como el conjunto de disposiciones y normas que rigen el funcionamiento de la organización de Caixa Ontinyent, conformado por:

- Estatutos y Reglamento Electoral.
- Reglamentos internos de los órganos de gobierno.
- Códigos de Funcionamiento y Políticas generales.
- Acuerdos Laborales.
- Manual de Organización.
- Circulares de Dirección General.
- Manuales específicos y procedimientos operativos.
- Ordenes Departamentales.

La normativa interna tiene carácter público y abierto para todo el personal de la Entidad, estando accesible en la Intranet. Es de obligado cumplimiento para toda la plantilla, así como la legislación aplicable a las entidades de crédito y la que afecte directamente a las actividades que conformen el objeto social de la Entidad.

El personal, en el ámbito de su función, debe poner inmediatamente en conocimiento de la persona superior jerárquica cualquier anomalía que pudiera observar o error cometido y que contravenga la normativa, para proceder a su valoración y a la determinación de las subsanaciones que corresponda y, en su caso, exigir las responsabilidades que se convengan.

Independientemente de lo anterior, se dispone de un canal interno de información, independiente, imparcial y autónomo, para que, entre otros, el personal pueda informar sobre incumplimientos potenciales o reales de requisitos regulatorios o internos, o de los sistemas de gobierno interno.

#### **4.5 Funciones, delegaciones, apoderamientos y competencias de cada cargo.**

Las funciones y competencias propias de cada puesto en la Entidad quedan recogidas en el Manual de Organización, a través del cual son conocidas por las personas que los ocupan y por el resto del personal.

Dichas funciones dimanar de:

- a) Estatutos sociales.
- b) Delegaciones específicas.
- c) Poderes notariales.
- d) Competencias atribuidas en el Manual de Organización a cada puesto.

Los Estatutos sociales están publicados en la web corporativa de la Entidad.

Las delegaciones específicas, generalmente para actuaciones esporádicas, se hacen constar por escrito y son conocidas tanto por la persona delegante como por la persona delegada, quedando constancia en su respectiva unidad.

Los apoderamientos se otorgan mediante escritura pública, son concedidas por el Consejo de Administración o por la Dirección General, quien dispone de facultades estatutarias y de facultades delegadas mediante apoderamiento, con capacidad de subapoderar. El mapa de apoderamientos se recoge en:

- Staff de Secretaría y Obra Social, los de carácter general o especial conferidos por el Consejo de Administración y por la Dirección General.
- Staff de Asesoría Jurídica, los conferidos para representación procesal.

El control del uso de los poderes se efectúa, según los casos, mediante:

- a) Dación de cuentas expresa de la gestión realizada a la persona superior jerárquica.
- b) Contabilización y seguimiento de la operatoria contable que comporta cada actuación.

El sistema permite conocer en cada momento:

- La relación de facultades de representación o de actuación conferidas por la Entidad a diferentes cargos o personas.
- Las facultades de representación o de actuación que, en nombre de la Entidad, ostenta cada persona o cargo.

#### **4.6 Procesos de conformación de la voluntad social.**

La voluntad social se expresa mediante las decisiones que se adoptan por:

a) Los órganos de gobierno. Toman sus decisiones de forma colegiada mediante acuerdos adoptados en sesiones formalmente convocadas y celebradas. La validez de esos acuerdos está sujeta, por tanto, a la convocatoria en forma, quórum suficiente, mayoría de votos, constancia en acta y aprobación de ésta.

b) Cargos en los órganos de gobierno. Adoptan sus decisiones individualmente en el ámbito de las facultades que expresamente les dispensan los Estatutos sociales y los Reglamentos del órgano, así como las que, con carácter esporádico o general, les fueran delegadas por éste.

Actualmente, sólo la Presidencia del Consejo de Administración tiene funciones de representación y de ejecución de acuerdos que supongan la actuación en nombre de la Entidad.

- c) Dirección General. Conforme a la normativa y los Estatutos sociales, es órgano de relación entre los órganos de gobierno y el personal, y ejecuta los acuerdos de los órganos de gobierno. Adopta sus decisiones individualmente y tiene las facultades previstas en los Estatutos sociales y las que constan por delegación y/o por apoderamiento conferido por el Consejo de Administración.
- d) Subdirección General. Es la persona que dirige la actividad financiera de la Entidad, estando a su cargo las áreas de negocio, financiera, marketing, y tecnología y sistemas.
- e) Personal asimilado a Dirección General. Es la persona que ostente la jefatura de Auditoría, que tiene dependencia jerárquica y funcional del Consejo de Administración a través de su Comisión Mixta de Auditoría. Adopta sus decisiones con base en los acuerdos de dichos órganos y las competencias que le atribuye el Manual de Organización.
- f) Personal directivo. Son las personas que ostentan las jefaturas de las áreas y de los staffs, quienes adoptan sus decisiones con base en las facultades que constan en su apoderamiento respectivo y las competencias que a cada uno atribuye el Manual de Organización.
- g) Representantes y/o personas apoderadas. Adoptan sus decisiones en la forma establecida en el título de representación o apoderamiento y con base en las facultades que expresamente consten en éste.
- h) Personal en general. Adoptan sus decisiones individualmente con base en las facultades y competencias que en cada caso dispone el Manual de Organización.

#### **4.7 Identificación de las personas que pueden actuar en nombre de Caixa Ontinyent.**

Las personas que pueden adoptar decisiones y actuar en nombre de la Entidad se hallan identificadas en los correspondientes ficheros:

- a) En cuanto a órganos de gobierno, la relación consta en el Staff de Secretaría y Obra Social, quien se encarga también de su inscripción en los Registros oficiales.
- b) En cuanto a las personas apoderadas de carácter general o especial por concesión del Consejo de Administración y por la Dirección General, constan en el Staff de Secretaría y Obra Social.
- c) En cuanto a las personas apoderadas para representación procesal, constan en el Staff de Asesoría Jurídica.
- d) En cuanto al personal con competencias derivadas de su cargo, constan en el Staff de Recursos Humanos.

#### **4.8 Modelo de gobierno y de control interno.**

##### **4.8.1 Modelo de gobierno en tres líneas de defensa.**

Caixa Ontinyent tiene un modelo de gobierno estructurado en tres líneas de defensa independientes con el fin de reforzar el control interno:

- Primera línea, formada por las funciones que desarrollan las distintas áreas y staffs, en cumplimiento del objeto social y de los planes operacionales establecidos, y que, además, han de implementar y mantener las políticas de control interno adecuadas. Las personas que ostentan las jefaturas de las áreas y de los staffs son nombradas por la Dirección General previa evaluación favorable de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos y comunicación al Consejo de Administración. Estas áreas y staffs reportan directamente la Dirección General, sin perjuicio de su acceso a los órganos de administración y control, a instancia de éstos.
- Segunda línea, compuesta por la función de control de riesgos, asignada al Staff de Control, y por las funciones de cumplimiento normativo y de servicio de atención al cliente, asignadas al Staff de Cumplimiento Normativo; que verifican el cumplimiento de las políticas y de los procedimientos establecidos. Sus responsables son nombrados/as por la Dirección General previa evaluación favorable de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos y comunicación al Consejo de Administración. En todos los casos, reporta información a la Dirección General, sin perjuicio de su acceso a/del Consejo de Administración y/o a/de su Comisión Mixta de Auditoría.
- Tercera línea, compuesta por auditoría interna, que supervisa la actividad en general, incluido el propio marco de control interno, con reporte a los órganos de gobierno y comunicación a la Dirección General. El nombramiento de su responsable, como persona asimilada a Dirección General, es realizado por el Consejo de Administración, previa evaluación favorable por parte de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos y del Banco de España.

##### **4.8.2 Modelo de control interno en segunda línea de defensa.**

El control interno en segunda línea de defensa está ejercido por los Staffs de Control y de Cumplimiento Normativo, dependientes de la Dirección General aunque con capacidad para informar directamente a los órganos de gobierno pertinentes, con las siguientes funciones:

- a) Cumplimiento normativo, con funciones de asesoramiento y control sobre el cumplimiento de la normativa tanto externa como interna y, especialmente, la referida a prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos, conducta en el ámbito del mercado de valores, mercados de instrumentos financieros y responsabilidad penal de la Entidad. Asimismo, evalúa el posible impacto de cualquier cambio en el entorno jurídico o regulatorio.

b) Control del riesgo, que supervisa los límites de riesgos de la Entidad, controla el marco de gestión de riesgos, participa en las decisiones importantes en esta materia, ofrece una visión integral de todos los riesgos a nivel de la Entidad y participa en la definición y documentación de las políticas y resto de documentación relacionada con la gestión de los riesgos.

Además, el Staff de Cumplimiento Normativo:

- Asume el Servicio de Atención al Cliente, con línea directa de comunicación independiente con los/las clientes, tanto a través de la web como de los medios más convencionales, y con capacidad de decisión para atender y resolver sus quejas y reclamaciones.
- Gestiona un Canal de información específico, autónomo e independiente, a través del cual se puede informar sobre incumplimientos con todas las garantías de protección para los implicados previstas en la legislación.

El Staff de Control reporta periódicamente sus actuaciones e información a la Dirección General, a la Comisión Mixta de Auditoría y, en su caso, al Consejo de Administración, quienes se aseguran de que el Staff dispone de los medios y recursos necesarios para su función.

Por su parte, el Staff de Cumplimiento Normativo reporta periódicamente sus actuaciones e información a la Dirección General y al Consejo de Administración y, en su caso, a la Comisión Mixta de Auditoría, asegurando que el Staff disponga de los medios y recursos necesarios para sus funciones.

#### 4.8.3 Modelo de control interno en tercera línea de defensa.

El control interno en tercera línea de defensa está ejercido por el Staff de Auditoría Interna, dependiente del Consejo de Administración a través de su Comisión Mixta de Auditoría, con la función de verificar de forma independiente y asegurar de forma objetiva que todas las actividades y unidades de la Entidad y de su grupo, así como los canales de distribución, cumplen con las políticas y procedimientos internos y con los requisitos externos.

El Staff de Auditoría Interna reporta periódicamente sus actuaciones e información a la Comisión Mixta de Auditoría y, en su caso, al Consejo de Administración, quienes se aseguran de que el Staff dispone de los recursos necesarios para su función.

## 5 MAPA DE RIESGOS PENALES Y ACTUACIONES.

### 5.1 Identificación y criterios de evaluación de los riesgos.

La Circular de la Fiscalía General del Estado 1/2016, con remisión a la parte especial del Código Penal, expone el catálogo de delitos a los que se hallan expuestas las personas jurídicas. Cabe evaluar, por tanto, el nivel de exposición de Caixa Ontinyent a cada uno de ellos, con el fin de determinar si el riesgo queda suficientemente cubierto con el modelo organizativo general o, en su caso, adoptar las medidas adicionales tendentes a su mitigación.

La evaluación del riesgo potencial se efectúa del siguiente modo:

- 1º) Identificación de aquellas conductas delictivas que, por su tipo, por la propia actividad de la Entidad y por el modelo organizativo propio, resulta altamente improbable que puedan producirse en nombre y en beneficio de ésta.
- 2º) Identificación y evaluación de las conductas delictivas con alguna probabilidad de que pudiera producirse en el seno de la entidad. Cada conducta no incluida entre las altamente improbables, conforme a lo indicado en el párrafo anterior, será objeto de la siguiente evaluación:
  - a) Se valorará del 1 al 5 en función del rango o cargo de la persona que pudiera cometer la acción (1 órgano colegiado; 2 personal temporal; 3 personal técnico o mandos intermedios; 4 administradores, personal directivo o personas apoderadas; y 5 cualquier persona empleada).
  - b) Se valorará del 1 al 5 en función del impacto que para la Entidad pudiera tener una eventual condena (1 leve; 2 financiera; 3 mediática; 4 financiera y mediática; y 5 sobre continuidad de la empresa).
  - c) Se considera RIESGO INICIAL la suma resultantes de las valoraciones efectuadas conforme a lo indicado en los apartados a) y b) anteriores.
  - d) El riesgo inicial se ponderará mediante la aplicación de dos factores: en función de la exposición a terceros (multiplicando por 1,0 en caso de poca exposición y por 1,1 si está más expuesta); y en función de la experiencia histórica (multiplicando por 1,15 si existen antecedentes de la conducta y por 0,8 si no los hay).
  - e) El resultado de la ponderación se considera RIESGO POTENCIAL.
  - f) El riesgo potencial se ajustará en función de otros dos factores: modo de comisión exigido por el tipo penal (adicionando 0,50 puntos en caso de imprudencia o negligencia, 0,00 puntos en caso de requerir dolo, y restando 0,50 puntos en caso de requerir dolo específico), y en función de la probabilidad de ocurrencia (restando 2,00 puntos en caso de ser muy baja, restando 1,00 puntos en caso de ser baja, y 0,00 puntos en caso de ser normal).
  - g) Se considera RIESGO el resultado final de las operaciones anteriormente descritas.

## **5.2 Cálculo del riesgo potencial de cada conducta.**

### **5.2.1 Conductas altamente improbables**

Por el tipo penal de la conducta en relación con la actividad de esta Caja y su modelo organizativo, se concluye que son altamente improbables que se produzcan las que seguidamente se relacionan.

ALTAMENTE IMPROBABLES POR NO TENER RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD PROPIA	ARTÍCULO DEL CÓDIGO PENAL
Tráfico ilegal de órganos	156 bis 7
Tortura y otros delitos contra la integridad moral	173.1
Trata de seres humanos	177 bis 7
Prostitución/explotación/corrupción de menores	189 ter
Financiación ilegal de partidos político	304 bis.5
Contra los derechos de los extranjeros	318 bis.5
Contra recursos naturales y medio ambiente	328
Contra animales	340 quáter
Energía nuclear y radiaciones ionizantes	343.3
Riesgos por explosivos y otros	348.3
Contra salud pública	366
Contra la salud pública (tráfico de drogas)	369 bis
Contra derechos y libertades individuales	510 bis
Manipulación genética	162
Organización criminal y terroristas	570 quáter
Asociación ilícita	520
Falsificación de moneda y efectos timbrados	386.5
Falsificación de tarjetas de crédito y débito, cheques de viaje y demás instrumentos de pago distintos al efectivo	399 bis.1

Esta improbabilidad no significa la ausencia de cualquier previsión o control sobre ellas sino que se considera que el riesgo de exposición queda suficientemente cubierto con las medidas que, en su organización general, ya ha adoptado la Caja. En consecuencia, también deben ser objeto de vigilancia.

### **5.2.2 Evaluación de las conductas con relativa probabilidad de ocurrencia**

Conforme a lo indicado anteriormente, el cálculo del riesgo inicial de las conductas con relativa probabilidad de ocurrencia ofrece el siguiente resultado:

CONDUCTA DELICTIVA (art. CP)	POR EL CARGO	POR EL IMPACTO	RIESGO INICIAL
Acoso sexual (184.5)	5,00	4,00	9,00
Revelación de secretos y allanamiento informático	5,00	4,00	9,00

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD PENAL

(197 quinquies)			
Estafas (251 bis)	5,00	4,00	9,00
Frustración de la ejecución (258 ter)	4,00	2,00	6,00
Insolvencias punibles (261 bis)	1,00	5,00	6,00
Daños informáticos (264 quáter)	3,00	3,00	6,00
Contra propiedad industrial/intelectual/ mercado y consumidores (288)	3,00	2,00	5,00
Blanqueo de capitales (302.2) y financiación del terrorismo (580,bis)	5,00	5,00	10,00
Contra la Hacienda y Seg. Social (310 bis)	4,00	2,00	6,00
Construcción no autorizable (319.4)	1,00	2,00	3,00
Cohecho (427 bis)	4,00	4,00	8,00
Tráfico de influencias (430)	5,00	2,00	7,00
Malversación (435)	4,00	4,00	8,00
Alteración precios en concursos y subastas (262)	4,00	4,00	8,00
Negativa a actuaciones inspectoras (294)	4,00	4,00	8,00
Contra derechos de los trabajadores (318)	4,00	4,00	8,00
Apropiación indebida (253)	5,00	4,00	9,00
Falsedad documental (cap.II título XVIII CP)	5,00	4,00	9,00

En la relación anterior se incluyen los delitos de apropiación indebida y de falsedad documental que, aunque en principio no son imputables directamente a la Entidad, sí podrían comportar una responsabilidad civil importante, considerándose, por tanto, que deben ser especialmente objeto de evaluación, prevención, seguimiento y control.

A continuación, se calcula el riesgo potencial, partiendo del riesgo inicial y ponderado éste por la exposición o no a terceros y por los antecedentes en la propia Entidad:

CONDUCTA DELICTIVA (art. CP)	RIESGO INICIAL	PONDERACIÓN POR		RIESGO POTENCIAL
		EXPOSICION	HISTÓRICO	
Acoso sexual (184.5)	9,00	1,10	0,80	7,92
Revelación de secretos y allanamiento informático (197 quinquies)	9,00	1,10	1,15	11,39
Estafas (251 bis)	9,00	1,00	0,80	7,20
Frustración de la ejecución (258 ter)	6,00	1,00	0,80	4,80
Insolvencias punibles (261 bis)	6,00	1,00	0,80	4,80
Daños informáticos (264 quáter)	6,00	1,10	0,80	5,28
Contra propiedad industrial/intelectual/ mercado y consumidores (288)	5,00	1,00	0,80	4,00

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD PENAL

Blanqueo de capitales (302.2) y financiación del terrorismo (580 bis)	10,00	1,10	1,15	12,65
Contra la Hacienda y Seg. Social (310 bis)	6,00	1,00	0,80	4,80
Construcción no autorizable (319.4)	3,00	1,10	0,80	2,64
Cohecho (427 bis)	8,00	1,00	0,80	6,40
Tráfico de influencias (430)	7,00	1,00	0,80	5,60
Malversación (435)	8,00	1,00	0,80	6,40
Alteración precios en concursos y subastas(262)	8,00	1,00	0,80	6,40
Negativa a actuaciones inspectoras (294)	8,00	1,00	0,80	6,40
Contra derechos de trabajadores (318)	8,00	1,00	0,80	6,40
Apropiación indebida (253)	9,00	1,10	1,15	11,39
Falsedad documental (cap.II título XVIII CP)	9,00	1,10	1,15	11,39

Finalmente, el riesgo potencial se ajusta en función del modo exigido por el tipo penal y por la probabilidad estimada de ocurrencia:

CONDUCTA DELICTIVA - Art. CP	RIESGO POTENCIAL	POR EL MODO	POR LA PROBABILIDAD	RESULTADO
Acoso sexual (184.5)	7,92	-0,50	-1,00	6,42
Revelación de secretos y allanamiento informático (197 quinquies)	11,39	0,50	-1,00	10,89
Estafas (251 bis)	7,20	-0,50	-1,00	5,70
Frustración de la ejecución (258 ter)	4,80	-0,50	-2,00	2,30
Insolvencias punibles (261 bis)	4,80	-0,50	-2,00	2,30
Daños informáticos (264 quáter)	5,28	-0,50	-1,00	3,78
Contra propiedad industrial/intelectual/ mercado y consumidores (288)	4,00	-0,50	-1,00	2,50
Blanqueo de capitales (302.2) y financiación del terrorismo (580 bis)	12,65	0,50	-1,00	12,15
Contra la Hacienda y Seg. Social (310 bis)	4,80	0,00	-2,00	2,80
Construcción no autorizable (319.4)	2,64	-0,50	-2,00	0,14
Cohecho (427 bis)	6,40	-0,50	-2,00	3,90
Tráfico de influencias (430)	5,60	-0,50	-2,00	3,10
Malversación (435)	6,40	-0,50	-1,00	4,90
Financiación del terrorismo (580 bis)	4,40	-0,50	-2,00	1,90
Alteración precios en concursos y subastas (262)	6,40	-0,50	-2,00	3,90
Negativa a actuaciones inspectoras (294)	6,40	-0,50	-2,00	3,90
Contra derechos de trabajadores (318)	6,40	-0,50	-2,00	3,90
Apropiación indebida (253)	11,39	-0,50	-1,00	9,89
Falsedad documental (cap.II tít. XVIII CP)	11,39	-0,50	-1,00	9,89

En definitiva, cabe reseñar a continuación las medidas que, bien con carácter general o bien específicamente, se disponen para prevenir y controlar las situaciones que pudieran dar lugar a la comisión de uno de estos delitos que, por orden de riesgo potencial, de mayor a menor, son los siguientes:

- 1) Sobre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- 2) Sobre revelación de secretos y allanamiento informático.
- 3) Sobre apropiación indebida.
- 4) Sobre falsedad documental.
- 5) Sobre estafas.
- 6) Sobre cohecho, tráfico de influencias y alteración de precios.
- 7) Sobre malversación.
- 8) Sobre negativa a actuaciones inspectoras.
- 9) Sobre los derechos de las personas trabajadoras.
- 10) Sobre acoso sexual.
- 11) Sobre daños informáticos.
- 12) Sobre la Hacienda Pública y la Seguridad Social.
- 13) Sobre la propiedad intelectual e industrial, el mercado y las personas consumidoras.
- 14) Sobre insolvencias punibles.
- 15) Sobre frustración de la ejecución.
- 16) Sobre construcción no autorizable.

### **5.3 Medidas específicas.**

Se considera que los códigos de conducta y demás normativa interna cubren las obligaciones del personal, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas.

Vista la evaluación realizada, se adoptan las siguientes medidas específicas, que obligan a todas las personas a quienes sean aplicables las disposiciones de esta Política; en particular, componentes del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, Dirección General, personal directivo, personal de la plantilla, y personal en prácticas o en régimen de beca.

#### **5.3.1 Sobre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBCyFT).**

Este tipo penal está considerado como altamente sensible para la Entidad, por lo que, para su prevención y para dar cumplimiento a la normativa específica, ya se dispone de:

- Manual de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Comité específico de control permanente, con su propio Reglamento de funcionamiento, con elaboración de informes semestrales que se elevan al Consejo de Administración.
- Representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capital e Infracciones Monetarias.

- Aplicaciones informáticas y medidas de seguridad para el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.
- Formación permanente del personal.
- Informes anuales por parte de experto externo independiente.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas componentes de los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Identificación de las personas clientes.
- Abstención de realizar cualquier operación cuando exista certeza o indicios de estar vinculada al blanqueo de capitales y/o a la financiación del terrorismo.
- Denuncia a la unidad encargada de la PBCyFT las operaciones sospechosas.
- No revelación a las personas clientes ni a terceros las actuaciones de control e investigación que se estén realizando.
- Colaboración plena con la unidad encargada de la PBCyFT y con las autoridades públicas.
- Rechazo de cualquier tipo de ofrecimiento en orden a incumplir cualquiera de las obligaciones en materia de PBCyFT que sean aplicables, comunicando de forma inmediata dicha circunstancia a la unidad encargada de la PBC y FT y a las autoridades competentes.
- Asistencia a los cursos de formación específicos.

### 5.3.2 Sobre revelación de secretos y allanamiento informático.

La Entidad ya dispone de:

- Política de seguridad global, con sus correspondientes procedimientos, y Delegado de Protección de Datos externo expresamente nombrado al efecto.
- Accesos restringidos y personales, mediante claves, a los sistemas y herramientas.
- Formación en protección de datos.
- Formación en ciberseguridad.
- Procedimientos de seguridad informática.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Se respetará la intimidad personal y familiar de todas las personas, tanto del personal como de cualesquiera otros a cuyos datos se tuviera acceso derivado de la propia actividad de Caja, especialmente de clientes. Dicho respeto deberá abarcar aquellos datos personales, económicos, médicos o de cualquier otra

naturaleza que, de alguna forma, pueda afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

- Se tratará con toda reserva la información de carácter personal de las personas clientes de la Caja, empleándolos exclusivamente para el desarrollo de la actividad profesional en los términos para los que hayan sido facilitados los datos por los propios clientes, no pudiendo ser utilizados para ninguna finalidad ajena a las actividades de la Caja, ni facilitada a terceros, salvo requerimiento legal.
- Todos los datos de carácter personal deben ser tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que:
  - \* Únicamente se deben recabar aquellos datos de carácter personal que sean necesarios.
  - \* La captación, tratamiento informático y utilización de los mismos se realizará de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones de la Caja que resulten de la normativa aplicable.
  - \* Sólo el personal autorizado por sus funciones tiene acceso a dichos datos en la medida en que resulte imprescindible. Es obligatorio que todas las autorizaciones de utilización de datos de carácter personal respondan a solicitudes concretas, así como que los datos de carácter personal que se utilicen, en su caso, sean también concretos.
- Los requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de clientes recibidos de los Órganos judiciales, Administraciones Públicas o de cualquier otro organismo público, deberán ser siempre remitidos a Asesoría Jurídica de acuerdo con lo previsto en las normas internas aplicables. Ninguna persona empleada podrá contestar los mencionados requerimientos, que serán gestionados de forma centralizada.
- Deberá mantenerse la confidencialidad de los datos e información a que se tenga acceso, incluso después de finalizar la relación con la Entidad, no pudiendo utilizarse en beneficio de la Entidad ni de terceros. En particular, se observarán los siguientes principios:
  - \* No utilización de cualquier tipo de información o documentación física o electrónica perteneciente a otra empresa que se haya obtenido como consecuencia de un puesto de trabajo anterior o sin el consentimiento de la misma.
  - \* Confidencialidad de cualquier clase de información reservada o sensible de otras empresas o entidades, a la que se pueda tener acceso por razón de las responsabilidades del puesto.
  - \* Protección de los accesos a los sistemas informáticos y bases de datos con información confidencial.
  - \* Prohibición de facilitar a terceras personas no autorizados el acceso a los sistemas informáticos y bases de datos confidenciales.

### 5.3.3 Sobre apropiación indebida.

Con carácter general, la Entidad ya dispone de:

- Diferentes niveles de apoderamientos, en atención a la cuantía y/o naturaleza de la operación.
- Informatización de las operaciones, tanto de activo como de pasivo.
- Procedimientos para contabilización y pagos.
- Formación al personal sobre productos financieros, y especialmente sobre los más complejos.
- Inclusión, dentro del plan de auditoría interna, de la revisión de las conciliaciones y cierres.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Toda actuación se ajustará a los principios de claridad y transparencia, y se velará porque ninguna actuación pueda ser susceptible de interpretarse como engaño en perjuicio de clientes, de proveedores o de terceros.
- Se pondrá especial cuidado en ofrecer a las personas clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, de forma que la contratación de los mismos se haga una vez que conozcan y entiendan su contenido, beneficios, riesgos y costes. Por tanto, y sin perjuicio de dicha regla general:
  - \* Se informará a las personas clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
  - \* Se aplicarán las tarifas de comisiones vigentes o las condiciones comerciales aprobadas en cada caso.
  - \* No se contratarán productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el/la cliente.
  - \* No se ofrecerán ventajas a un/a cliente en perjuicio de otro/a.
  - \* Se asegurará que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida, durante el plazo legal establecido, y entregando, cuando proceda, copia de la misma a las personas clientes.
- La oferta y comercialización de nuevos productos se ajustará a la Política correspondiente.

- Ninguna persona empleada, apoderada o comercial externa está autorizada a negociar en nombre de la Caja un contrato del que previamente no haya informado a su superior jerárquico o responsable de la unidad a los que afecta.
- Ninguna persona empleada, apoderada está autorizada a actuar en nombre de una persona cliente sin haber recibido, por escrito, mandato simple de actuación. Tampoco están autorizadas a modificar datos aportados por el cliente de modo unilateral, siendo la propia persona cliente quien debe modificarlos, siguiendo el procedimiento establecido, en caso de error manifiesto.
- Las quejas y reclamaciones de clientes deben canalizarse exclusivamente a través del Servicio de Atención al Cliente establecido por la Caja.

#### 5.3.4 Sobre falsedad documental.

Con carácter general, la Entidad ya dispone de:

- Diferentes niveles de delegaciones para la expedición de documentos.
- Homologación e informatización de la tipología de documentos que pueden expedirse.

#### 5.3.5 Sobre estafas.

Con carácter general, la Entidad dispone de las medidas indicadas anteriormente en el apartado 5.3.3 sobre apropiación indebida y, además:

- Contratos marco validados por Asesoría Jurídica en cuanto a condiciones generales.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- No se concertarán contratos ni se realizarán operaciones que no estén expresamente incluidas entre los productos y servicios ofrecidos por la Caja.

#### 5.3.6 Sobre cohecho, tráfico de influencias y alteración de precios.

Con carácter general, la Entidad ya dispone de las siguientes medidas:

- Asignación e identificación de las personas autorizadas a representar a la Entidad ante autoridades y organismos públicos.
- Procedimientos internos para la contratación y realización de pagos.
- Diferentes niveles de apoderamiento en función de la cuantía y/o naturaleza de la operación.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas que deban actuar en nombre de esta Caja en relación con autoridades, organismos, administraciones públicas, partidos políticos e instituciones en general:

- Se abstendrá de ofrecer regalos, comisiones, retribuciones o aportaciones.
- Las actuaciones deberán comunicarse a la persona superior jerárquica, evitando cualquier situación de conflicto de interés.
- Deberá guardar y conservar la documentación intercambiada, incluidos los datos y decisiones tomadas, siendo recomendable: a) la asistencia de más de una persona a las reuniones mantenidas; y b) levantar acta o tomar notas de los temas tratados y acuerdos alcanzados.
- Deberá quedar claro el carácter personal, evitando cualquier involucración de la Caja, en los casos de vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios de la Entidad, así como las contribuciones o servicios a los mismos.

#### 5.3.7 Sobre la malversación.

Con carácter general, la Entidad ya dispone de las siguientes medidas:

- Diferentes niveles de apoderamientos, funciones y competencias, incorporados al Manual de Organización.
- Informatización de las operaciones, tanto de activo como de pasivo.
- Procedimientos para contabilización y pagos.
- Formación al personal sobre productos financieros, y especialmente sobre los más complejos.
- Inclusión, dentro del plan de auditoría interna, de la revisión de las conciliaciones y cierres.

#### 5.3.8 Sobre negativa a actuaciones inspectoras.

Con carácter general, la Entidad ya dispone de las siguientes medidas:

- Asignación e identificación de las personas autorizadas a representar a la Entidad ante autoridades y organismos públicos.
- Deber de informar a los órganos de gobierno sobre cualquier procedimiento de inspección que se instruya sobre la Entidad o sus participadas.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Cualquier instancia por la que se instruya algún procedimiento de inspección a la Entidad o a sus participadas, será puesta inmediatamente en conocimiento del Consejo de Administración.

### 5.3.9 Sobre los derechos de las personas trabajadoras.

La Entidad ya dispone de:

- Políticas de Seguridad Global, de Remuneraciones y de formación y evaluación de conocimientos y competencias.
- Procedimientos de selección, formación, promoción profesional, organización y planificación del personal, clima y satisfacción laboral, administración de personal y relaciones laborales.
- Comité de Seguridad, Comité de Seguridad y Salud, Comisión delegada sobre mobbing, Comisión delegada sobre acoso sexual, Comisión de seguimiento del Plan de Igualdad, Plan de prevención de riesgos laborales y cursos de formación de prevención de estos riesgos.
- Guía ética de conducta.
- Acuerdos laborales con la representación legal de la plantilla.
- Automatización de los procedimientos internos en materia de cálculo y pago de nóminas, complementos salariales, concesión de vacaciones, etc.
- Protocolos de prevención para los casos de acoso sexual y psicológico.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- No se podrá realizar, provocar o colaborar en actuaciones que puedan poner en peligro la integridad de cualquier persona empleada.
- Deberá comunicarse a la persona superior jerárquica la existencia de cualquier situación de peligro que se conozca en el ejercicio de las responsabilidades laborales, así como sobre la posible ineficacia o inadecuación de los equipos de protección de uso individual o colectivo puestos a su disposición.
- Deberán conocerse y acatarse los procedimientos establecidos en el Plan de prevención de riesgos laborales de la Entidad.

### 5.3.10 Sobre acoso sexual.

La Entidad ya dispone de:

- Guía ética de conducta.
- Acuerdos laborales con la representación legal de la plantilla.
- Protocolos de prevención para los casos de acoso sexual y psicológico.
- Comisión delegada sobre acoso sexual.

### 5.3.11 Sobre daños informáticos.

La Entidad ya dispone de:

- Política de Seguridad Global, que incluye seguridad de la información.
- Política de Continuidad del Negocio, que incluye medidas orientadas a la prevención, detección y solución de daños informáticos provocados a equipos propios y ajenos.
- Manual de normativa interna y procedimientos para el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal.
- Procedimientos de seguridad informática, con una unidad especializada en ciberseguridad.
- Manual de actuación en webs, redes sociales y otros medios online.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Se respetarán las normas reguladoras de la utilización del correo electrónico, acceso a Internet u otras posibilidades similares puestas a su disposición, sin que en ningún caso pueda producirse un uso inadecuado de las mismas.
- Salvo el personal estrictamente autorizado para ello, la creación, pertenencia, participación o colaboración en redes sociales, foros o "blogs" en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen, deben efectuarse de forma que quede claro su carácter personal, evitando cualquier referencia a la Caja o la vinculación del usuario a la misma. En ningún caso podrá utilizarse la imagen, nombre o marcas de la Caja para abrir cuentas o darse de alta personal en foros y redes.
- No podrán utilizarse los recursos informáticos para fines ilícitos ni para cualquier otra finalidad que pueda perjudicar la imagen o los intereses de la Caja, de sus clientes o de terceras personas, afectar al servicio y dedicación del personal o perjudicar el funcionamiento de dichos recursos.
- No se podrá acceder, sin autorización expresa, a aplicaciones o equipos informáticos de terceras personas.
- Cualquier incidencia informática debe ser puesta en conocimiento de la unidad de correspondiente.

### 5.3.12 Sobre la Hacienda Pública y la Seguridad Social.

Actualmente, la Entidad:

- Cuenta con el asesoramiento profesional externo e independiente en materia fiscal y laboral.
- Dispone de diferentes niveles de apoderamiento y de facultades de representación en función de la cuantía y/o naturaleza de la operación.

- Mantiene procedimientos de contabilización y cobro de las subvenciones que prevén la intervención de diferentes unidades y/o personas.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- No podrán utilizarse estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquéllas que, mediante la interposición de sociedades instrumentales a través de paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales, estén diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento por parte de las autoridades del responsable final de las actividades o el titular último de los bienes o derechos implicados.
- No se crearán ni adquirirán participaciones de entidades de propósito especial o de entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, sin autorización específica del Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo del Grupo Caixa Ontinyent y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas de la operación y de la justificación de su oportunidad.
- Está prohibida la falsificación, ocultación o simulación de datos, asientos y/u operaciones contables, llevanza de doble contabilidad, facturas, etc. que tengan por objeto la elusión de pagos u obtención de beneficios ilícitos, en perjuicio de la Hacienda Pública o de la Seguridad Social.
- Está prohibido el diseño, creación o comercialización de cualquier producto financiero que pueda suponer asimismo la ilícita elusión de pagos, o la obtención de beneficios indebidos, en perjuicio de la Hacienda Pública o de la Seguridad Social, bien por cuenta de la Caja, bien por cuenta de clientes o de terceras personas. El personal encargado de la contabilidad debe guardar y conservar toda la documentación utilizada, en el archivo correspondiente, para llevar a cabo su labor.
- Está prohibida la obtención de subvenciones, desgravaciones o ayudas de las Administraciones Públicas, falseando datos o condiciones de cualquier tipo en beneficio de la Caja. Si dicha actuación fuese propuesta directamente por persona funcionaria o autoridad pública, debe ser rechazada y comunicada de acuerdo con el procedimiento interno correspondiente.

### 5.3.13 Sobre la propiedad intelectual e industrial, el mercado y las personas consumidoras.

#### Respecto de la propiedad intelectual e industrial.

Actualmente, la Entidad:

- Dispone de política de comunicación comercial.
- Mantiene normas de conducta de uso de las nuevas tecnologías y herramientas informáticas.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Se respetará la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la Caja en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, “know-how” y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en la Caja ya sea como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceras personas. Por tanto, su utilización se realizará exclusivamente en el ejercicio de su actividad profesional y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos.
- El material formativo entregado por la Caja sólo podrá utilizarse para el desarrollo de la actividad laboral en el seno de la Entidad.
- No podrá utilizarse cualquier tipo de material (imágenes, textos, dibujos, etc.) sin la previa constancia de que la Caja haya adquirido los correspondientes derechos y/o licencias
- En los equipos informáticos de la Entidad, no podrán instalarse o utilizarse programas o aplicaciones cuya utilización sea ilegal o que puedan dañar los sistemas o perjudicar la imagen o intereses de la Caja, de clientes o de terceras personas.

#### Respecto de la corrupción entre particulares.

Actualmente, la Entidad ya dispone de:

- Política de Compras y Externalización, y procedimientos específicos para la contratación y pagos a proveedores externos.
- Presupuestos anuales para cada partida de gastos, a la que debe ajustarse cada unidad.
- Diferentes niveles de apoderamiento en función de la cuantía y/o naturaleza de la operación.
- Obligación de revisión por Asesoría Jurídica de los contratos a suscribir.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Se evitará cualquier interferencia o influencia de clientes, de proveedores o de terceros, que pueda alterar la imparcialidad y objetividad profesional.
- No podrá percibirse ningún tipo de remuneración o de financiación procedente de clientes o de proveedores, ni, en general, aceptar cualquier clase de remuneración ajena por servicios derivados de la actividad.
- No podrán aceptarse regalos, invitaciones, favores u otras compensaciones de clientes o de proveedores, salvo que se trate de atenciones de cortesía de valor simbólico.

- No podrá aceptarse ningún tipo de ofrecimiento, de beneficio o de ventaja a favor de la Caja y en perjuicio de terceras personas.
- Se evitarán los pagos en efectivo en el transcurso de las relaciones comerciales o contractuales con clientes/as, proveedores o terceras personas.

#### Respecto de los delitos bursátiles.

Actualmente, la Entidad:

- Tiene asignadas e identificadas las personas que la representan ante autoridades y organismos públicos, incluida la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Dispone de Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores.
- Dispone de Manual de prevención de abuso de mercado, así como de políticas, procedimientos y herramientas informáticas para la detección y comunicación de operaciones sospechosas.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- El personal que acceda a información privilegiada debe abstenerse de ejecutar, por cuenta propia o ajena, directa o indirectamente, alguna de las siguientes conductas:
  - \* Preparar o realizar cualquier tipo de operación sobre los valores negociables o instrumentos financieros a los que la información se refiera.
  - \* Comunicar dicha información a terceros, salvo en el ejercicio normal de su trabajo o cargo.
  - \* Recomendar a una tercera persona que adquiera o ceda valores negociables o instrumentos financieros o que haga que otro los adquiera o ceda basándose en dicha información.

A esos efectos, se entiende por información privilegiada aquella que, bien de carácter general o bien referente a determinados valores negociables o instrumentos financieros negociados, sea confidencial y cuya publicación podría influir de forma sensible en la cotización de dichos valores e instrumentos en el mercado.

- El personal que acceda, por cualquier medio, a información privilegiada, debe poner esta circunstancia inmediatamente en conocimiento del Staff de Cumplimiento Normativo, indicando además la fuente de su obtención. Este deber de comunicación es aplicable también en los casos en que la Información Privilegiada se conozca de forma accidental, en virtud de comentarios casuales o por negligencia o indiscreción de las personas obligadas a guardar reserva.
- Los deberes de confidencialidad derivados del manejo de Información Privilegiada subsistirán indefinidamente, aun cuando las relaciones de la persona empleada con la Caja hayan finalizado.

- Está prohibida la difusión de información falsa o de rumores que pudiera afectar de igual modo a la cotización de los valores emitidos por la Caja o por cualquier otra entidad o instrumento negociado en algún mercado organizado o regulado.

#### Respecto de la publicidad engañosa.

Actualmente, la Entidad dispone de:

- Política de comunicación comercial basada en las Órdenes del EHA/1717/2010 y EHA/1718/2010, de regulación y control de la publicidad, y ajustada las disposiciones de la reciente Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.
- Revisión por el Staff de Asesoría Jurídica e Inmuebles de los contratos con agencias de marketing.
- Protocolo para la utilización de la imagen por parte de terceras personas.
- Adscripción a “Autocontrol”, asociación encargada de verificar que la publicidad se ajusta a las normas éticas y legales.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Se velará, en el ejercicio de la respectiva competencia, por la veracidad de las informaciones que, sobre características y condiciones de los productos y servicios ofertados, se den a clientes, con independencia del medio en que se lleven a cabo.
- Las relaciones comerciales con clientes deben regirse por criterios de máxima calidad y transparencia tanto de precios como de las demás condiciones del producto o servicio.
- Se informará debidamente a las personas clientes sobre las ofertas de productos y servicios, y de los riesgos de los mismos.
- Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño o falta de información relevante.
- En la oferta y contratación de los productos y servicios debe utilizarse la documentación que se determine por la Entidad.

#### 5.3.14 Sobre insolvencias punibles.

Actualmente, la Entidad dispone de:

- Auditores externos.
- Procedimientos contables, con herramientas informáticas adecuadas, y de procedimientos de control interno sobre la información financiera.
- Reporting periódico a supervisores y conciliaciones regulares.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- La información financiera de la Caja debe ser elaborada con fiabilidad y rigor, asegurándose de que las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera:
  - \* Efectivamente existen, reflejan la totalidad de lo actuado y se han registrado en el momento adecuado;
  - \* Se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable.
  - \* Se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable.
- La información financiera debe reflejar, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.
- El personal responsable de la contabilidad está obligado a velar por la adecuada elaboración de la misma, así como por su adecuación a la realidad de modo que refleje la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Caja.
- El personal integrante de Asesoría Jurídica y de Tesorería e Inversiones Institucionales deberán seguir estrictamente las directrices de comportamiento marcadas, y cumplir con los reportes periódicos de comprobación. Asimismo, las personas con responsabilidades contables están obligadas a guardar y conservar toda la documentación utilizada en el ejercicio de su actividad profesional.
- Está prohibida la enajenación, transmisión, cesión, ocultación, etc. de cualquier bien titularidad de la Caja con la finalidad de eludir el cumplimiento de sus responsabilidades frente a acreedores.
- Está prohibida la realización de pagos y cobros en efectivo en el transcurso de cualquier transmisión patrimonial.

#### 5.3.15 Sobre frustración de la ejecución.

La Entidad ya dispone de procedimientos claros y transparentes:

- Para el cobro de las deudas de sus clientes y deudores.
- Para la ejecución de las órdenes de embargo que, sobre las cuentas de sus clientes, realicen las instituciones autorizadas.
- Para la disposición de fondos de las cuentas en casos de ausencia o fallecimiento de alguno de sus titulares.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Sólo las personas y cargos expresamente determinados por la Caja, y en los supuestos previstos en los procedimientos internos, pueden autorizar actos de disposición de los fondos depositados por sus clientes sin la presencia o permiso de sus titulares.
- Está prohibida la enajenación, transmisión, cesión, ocultación, etc. de cualquier bien titularidad de la Caja con la finalidad de eludir el cumplimiento de sus responsabilidades frente a acreedores.

#### 5.3.16 Sobre construcción no autorizable.

La Entidad ya dispone de:

- Diferentes niveles de personas apoderadas, en atención a la cuantía y/o naturaleza de la operación.
- Procedimientos en la gestión de inmuebles adjudicados.
- Procedimiento de revisión de licencias, previo al inicio de la construcción.

Adicionalmente, se incorporan las siguientes obligaciones para todo el personal de la Entidad, incluidas las personas que componen los órganos de gobierno, representantes y/o personas apoderadas:

- Está prohibida la realización de cualquier obra de construcción, demolición, remodelación, restauración, etc., por cuenta de la Caja, sin haber obtenido las licencias y autorizaciones correspondientes.
- La utilización de agentes, intermediarios urbanísticos o asesores en transacciones o contratos en los que intervengan de alguna forma Administraciones Públicas, tanto de nacionalidad española como extranjera, exigirá que, siempre que sea posible, se utilicen como agentes, intermediarios o asesores, entidades de reconocido prestigio en el mercado o sector de que se trate y, de ser factible, empresas de primera fila, especialmente cuando la retribución del agente, intermediario o asesor esté vinculada al éxito de la transacción o contrato.

## **6 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN.**

### **6.1 Difusión de la normativa.**

El sistema normativo de la Entidad debe ser conocido y accesible para todo el personal relacionado en el anterior apartado 2.1.

Con el fin de que la normativa tenga la difusión adecuada, se publica y actualiza permanentemente en la Intranet de la Entidad.

### **6.2 Formación.**

La formación del personal al servicio de la Entidad es esencial tanto para el desarrollo normal de las actividades sociales como para que ese desarrollo se enmarque en las líneas de actuación establecidas y en la normativa aplicable.

Por ello:

- Se dispone y aplica la Política de formación y evaluación de conocimientos y competencias, aprobada por el Consejo de Administración.
- El Staff de Recursos Humanos actualiza anualmente los planes de formación, incorporando las materias que en cada momento se consideran más adecuadas, con especial incidencia en las derivadas de la normativa sobre mercados financieros, abusos de mercado, seguros, protección de datos y prevención de blanqueo.

### **6.3 Canal interno de información.**

Conforme a su Política de gobierno interno y la Política de Sistema interno de información y protección del informante, la Entidad incluye un canal interno de información. Este canal constituye un instrumento al alcance de cualquier informante -en el sentido del artículo 3 de la Ley 2/2023 (personal interno, personas pertenecientes a los órganos de gobierno, personas que tengan relación directa o indirecta con la entidad [proveedores, prestadores de servicios externos, estudiantes en prácticas, personas que han finalizado su relación laboral o como miembro de los órganos de gobierno, etc])- , a través del cual se pueden informar sobre cualesquiera acciones u omisiones que de forma real o potencial: (i) puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea; (ii) puedan ser constitutivas de infracción penal, regulatoria o administrativa grave o muy grave; o (iii) puedan implicar una infracción de la normativa interna de la entidad, o de los sistemas de gobierno internos. Deberá garantizarse la protección de los datos de la persona que informa la infracción (y su protección de cualquier efecto negativo derivado), y la protección de los datos de la persona afectada por la comunicación (así como su protección de cualquier efecto negativo en el caso de que la investigación no encuentre pruebas que justifiquen medidas contra ella). Del mismo modo, se garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona informante, de las personas afectadas y de cualquier otra persona mencionada en la Comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

En la Política del Sistema interno de información y en el procedimiento del Sistema, se establece toda la información relativa a este canal.

**6.4 Servicio de Atención al Cliente.**

Conforme a la normativa, Caixa Ontinyent dispone de un Servicio de Atención al Cliente, autónomo e independiente, gestionado por el Staff de Cumplimiento Normativo, que conoce, estudia y resuelve las quejas y reclamaciones de los clientes.

**6.5 Recursos financieros destinados.**

Los planes de formación y las actuaciones de prevención y control serán conocidos por el Consejo de Administración. En la formulación de los presupuestos anuales, se dispondrán los recursos financieros necesarios para su plena vigencia y eficacia.

**6.6 Sistema disciplinario.**

Cualquier vulneración de las normas dimanantes de esta Política será sancionada:

- Si se trata de personal de la Entidad, conforme al procedimiento establecido por la normativa laboral vigente.
- Si se trata de componentes del Consejo de Administración o de la Comisión de Control, de la Dirección General o de personas asimiladas a éste, la vulneración será analizada por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, aplicándose, en su caso, la sanción y las medidas que prevea la legislación específica sobre cajas de ahorros o normativa supletoria.

**6.7 Actuación en el Grupo y en otras participadas.**

Las personas que representen a la Caja en otras entidades o sociedades deberán:

- Atenerse a las instrucciones e intereses de la Caja.
- Conocer y cumplir escrupulosamente la normativa que resulte de aplicación tanto en la actividad de la entidad o sociedad como en relación a las obligaciones dimanantes del cargo ostentado.
- Hacer constar en acta las discrepancias que pudieran darse.
- Informar a la Caja sobre la actividad de la entidad o sociedad, sobre sus actuaciones como consejero/a o administrador/a, sobre las discrepancias con respecto al resto de administradores y, especialmente, sobre los casos en que pudieran observarse indicios de incumplimiento de la legalidad.

## **7 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA.**

### **7.1 Consejo de Administración.**

El Consejo de Administración:

- a) Aprobará, realizará el seguimiento y actualizará la presente Política,
- b) Asegurará la actualización, ejecución, vigencia y eficacia del modelo de organización y de gestión recogido en la Política.
- c) Dispondrá cuantas medidas adicionales fueran convenientes para que la prevención de los delitos en el seno de la entidad, y en todo caso la detección y actuación consecuente, sea efectiva y pueda eximir, o al menos mitigar, cualquier responsabilidad penal de la entidad.

### **7.2 Comisión Mixta de Auditoría.**

La Comisión Mixta de Auditoría propondrá al Consejo de Administración cuantas medidas considere pertinente para la mitigación del riesgo derivado de la responsabilidad penal, atendiendo los informes que, en su caso, emitieran la Dirección General y/o los Staffs de Control, y/o de Auditoría Interna.

### **7.3 Comisión de Retribuciones y Nombramientos.**

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos estudiará los posibles incumplimientos de la presente Política por parte de las personas que componen el Consejo de Administración o la Comisión de Control, de la persona titular de la Dirección General y asimiladas a ésta, proponiendo al Consejo de Administración las medidas pertinentes.

### **7.4 Dirección General.**

La Dirección General:

- a) Dispondrá las medidas, los recursos y los procedimientos adecuados para la implementación de la estrategia y de los compromisos dimanantes de la presente Política.
- b) Propondrá al Consejo de Administración las modificaciones pertinentes.
- c) Informará cuando proceda a los órganos de gobierno competentes; y, en su caso, elevará los informes pertinentes a la Comisión Mixta de Auditoría, a la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, y/o al Consejo de Administración.

### **7.5 Comité de Dirección.**

El Comité de Dirección definirá la presente política y su actualización, y propondrá las medidas o actuaciones que considere pertinentes para su mejor aplicación y eficiencia.

**7.6 Área de Tecnología y Sistemas.**

El Área de Tecnología y Sistemas mantendrá un sistema de gestión documental y de procedimientos organizativos actualizados, incluyendo los derivados de la presente Política.

**7.7 Staff de Secretaría y Obra Social.**

Corresponde al Staff de Secretaría y Obra Social la redacción y difusión de la presente Política y de sus actualizaciones, procurando la coherencia con el resto de políticas básicas de la Entidad y con los reglamentos y códigos de conducta de los órganos de gobierno.

**7.8 Staff de Control.**

El Staff de Control aplicará el Modelo de control de riesgos interno establecido en la Entidad, como una herramienta más de seguimiento y monitorización de los riesgos identificados en los ámbitos tratados en esta Política.

**7.9 Staff de Cumplimiento Normativo.**

El Staff de Cumplimiento Normativo comprobará la adecuación de la Política a la normativa aplicable y al marco de control interno de la Entidad, y asumirá la gestión del Sistema interno de información.

**7.10 Staff de Auditoría Interna.**

El Staff de Auditoría Interna verificará aplicación de la Política, y, en concreto, que la actuación de las personas y de las distintas unidades que componen la organización se ajuste a las normas establecidas, elevando a la Dirección General, a la Comisión Mixta y, en su caso, al propio Consejo de Administración, los informes correspondientes.

**7.11 Mapa de responsabilidades.**

UNIDAD	ELABORA	INFORMA	DEFINE	PROPONE	APRUEBA	EJECUTA	VERIFICA
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.					X		
COM. MIXTA AUDITORÍA							X
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES Y NOMBRAMIENTOS							X
DIRECCIÓN GENERAL				X		X	
COMITÉ DIRECCIÓN			X				
TECNOLOGÍA Y SISTEMAS						X	
SECRETARIA Y OBRA SOCIAL	X					X	
CONTROL						X	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		X				X	
AUDITORIA INTERNA							X

**8 PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN.**

La presente Política será publicada en la Intranet de la Entidad para su conocimiento y cumplimiento general.

**9 CONTROL DE VERSIONES.**

<b>Versión</b>	<b>Fecha aprobación</b>	<b>Órgano</b>	<b>Fecha publicación</b>
1	29-11-2018	Consejo Administración	30-11-2018
2	29-10-2020	Consejo Administración	30-10-2020
3	27-01-2022	Consejo Administración	31-01-2022
4	28-12-2023	Consejo Administración	29-12-2023
5	3-10-2024	Consejo Administración	7-10-2024