



PRINCÍPIOS GERAIS DA POLÍTICA CORPORATIVA DA
FUNÇÃO CONFORMIDADE
(COMPLIANCE) DO CAIXABANK

[julho 2021]

ÍNDICE

1. Introdução

1.1 Antecedentes

1.2 Alcance

1.3 Objetivo

2. Âmbito de aplicação

3. Quadro regulamentar. Legislação e padrões de aplicação

4. Princípios gerais da Função de Conformidade

- a.** Autonomia
- b.** Independência
- c.** Autoridade
- d.** Meios humanos e recursos técnicos
- e.** Competência e idoneidade
- f.** Acesso à informação
- g.** Abordagem baseada no risco
- h.** Permanência

5. Modelo de gestão da Função de Conformidade

6.1 Modelo de gestão

6.2 Elementos-chave da função de Conformidade

Introdução

1.1 Antecedentes

São numerosas as disposições legislativas de diferentes níveis que exigem que as organizações tenham uma função específica responsável pela Conformidade (*doravante, Função Conformidade, Conformidade ou Compliance, indistintamente*), encarregada de promover os princípios éticos empresariais, reafirmar uma cultura empresarial de respeito pela lei, e verificar e avaliar regularmente a eficácia dos controlos relacionados com o risco de incumprimento das obrigações aí contidas.

Neste quadro de ação, o Conselho de Administração da CaixaBank aprova estes Princípios Gerais da Política Corporativa de *Compliance* da CaixaBank (*doravante, "a Política"*).

1.2 Alcance

O *compliance* é da responsabilidade de cada um dos membros da organização; esta responsabilidade é distribuída da seguinte forma no que diz respeito à função de Conformidade aos funcionários:

a) Função de Conformidade

As principais responsabilidades da Função de Conformidade são as seguintes:

- Definir, implementar e manter um **Programa de Compliance** para assegurar a implementação correta e eficaz da Política de Cumprimento Regulamentar.
- Identificar, monitorizar e avaliar o **Risco de conformidade** de uma forma contínua
- Assegurar que o **Órgão de Governo e a Alta Direção** da entidade sejam **informados** dos aspetos mais relevantes do *Compliance* e dos planos de ação para mitigar riscos identificados.
- **Assistir e prestar serviços de assessoria** à **Alta Direção** e ao restante pessoal da CaixaBank e das suas filiais e sucursais para a gestão adequada do Risco de Conformidade.
- **Promover, coordenar, monitorizar e, quando apropriado, executar os planos de formação** para os **funcionários** da entidade no âmbito de *Compliance*.
- Manter um **contacto** permanente com os **principais reguladores e supervisores** de modo a conhecer as suas expectativas e contribuir para manter uma comunicação fluida, incluindo mantê-los informados sobre as principais iniciativas e projetos regulatórios da CaixaBank.

- Liderar, juntamente com as áreas responsáveis da Responsabilidade Social Empresarial, o processo de divulgação dos **valores e princípios incluídos no Código de Ética da CaixaBank**.
- Planear, numa abordagem baseada no risco, as principais atividades a serem realizadas pela Função de Conformidade durante o ano, bem como realizar o seguimento das mesmas. Este planeamento está refletido no **Plano Anual de Compliance**.
- Promover uma **cultura de conformidade** dentro da Organização, promovendo a criação e manutenção de um **modelo de governo adequado** que facilite o cumprimento dos regulamentos, políticas, procedimentos e normas de conduta em toda a organização.

b) Trabalhadores

A principal obrigação de todos os trabalhadores da CaixaBank é **conhecer e cumprir**, nas suas ações diárias, os regulamentos internos e externos, as diretrizes e instruções emitidas pelo Órgão de Governo, pela Direção e pela Função de Conformidade no que diz respeito ao Risco de *Compliance*.

De igual modo, de acordo com o conteúdo do Código de Ética da CaixaBank, lembra-se todos os trabalhadores do seu dever de **informar** e, quando aplicável, **denunciar** qualquer violação de regulamentos ou normas éticas de que tomem conhecimento através do Canal de Consultas e Denúncias.

A CaixaBank proíbe expressamente e não tolerará a existência de represálias contra pessoas que façam uma denúncia, bem como contra aqueles que participem ou apoiem na investigação da mesma, desde que tenham agido de boa-fé e não tenham participado no teor denunciado. A CaixaBank adotará as medidas necessárias para garantir a proteção do denunciante.

1.3 Objetivo

A missão da Função de Conformidade é identificar, avaliar, monitorizar e comunicar os riscos de sanções ou perdas financeiras a que a entidade está exposta em resultado do não cumprimento ou cumprimento defeituoso de leis, regulamentos, requisitos judiciais ou administrativos, códigos de conduta ou normas éticas e boas práticas, relacionados com o seu âmbito de ação e com referência a riscos legais/regulamentares e de conduta (*Risco de Compliance*); bem como assessorar, informar e apoiar à alta direção e aos órgãos de governação em matéria de cumprimento normativo, promovendo, através de ações de formação, informação e sensibilização, uma cultura de cumprimento em toda a organização.

Para o efeito, a missão da Função de Conformidade é articulada de acordo com os seguintes objetivos:

- **A supervisão do Risco de *Compliance*** derivado dos processos e atividades realizadas pela entidade.
- **O fomento, incentivo e promoção dos valores e princípios corporativos incluídos no Código de Ética** que devem orientar a atuação da entidade.
- **A promoção de uma cultura de controlo e cumprimento das leis e regulamentos em vigor** (tanto externos como internos) que permita e favoreça a sua integração na gestão de toda a organização.

O conteúdo dos presentes Princípios Gerais inclui:

- Estratégia ou princípios gerais que regem a gestão do risco *Compliance*.
- Modelo de Governo
- Aspetos Gerais da Gestão do risco de *Compliance*
- Sistema de Controlo

2. Âmbito de aplicação

Os presentes Princípios Gerais têm caráter corporativo. Consequentemente, os princípios de ação definidos são aplicáveis a todas as empresas do Grupo CaixaBank que desenvolvam alguma das atividades com exposição ao risco de cumprimento. Os órgãos de governo destas sociedades tomarão as decisões adequadas para integrar as disposições desta Política, adaptando, seguindo o princípio da proporcionalidade, o modelo de governo às idiossincrasias da sua estrutura de órgãos de governo, comités e direções, e os seus princípios de ação, metodologias e processos ao que é descrito no presente documento.

Esta integração pode envolver, entre outras decisões, a adoção de uma política própria por parte da filial/sucursal. Será necessária a aprovação das filiais/sucursais que necessitem de adaptar as disposições destes Princípios Gerais às suas próprias especificidades, quer por assunto, jurisdição ou relevância do risco na filial/sucursal. Neste caso, a função de *Compliance* da CaixaBank ou o Comité correspondente, desde que as suas funções sejam de natureza reconhecidamente corporativa, assegurará que estes Princípios Gerais estejam alinhados com a política corporativa e sejam consistentes em todo o Grupo CaixaBank.

Além disso, nos casos em que as atividades de controlo e gestão do risco da filial e/ou sucursal são realizadas diretamente pela CaixaBank, quer devido à materialidade do risco na filial/sucursal, quer por razões de eficiência ou porque a filial/sucursal subcontratou a gestão operacional deste risco ao CaixaBank, os órgãos de governo das sociedades afetadas serão informados da existência destes Princípios Gerais e da sua aplicação a essas sociedades.

3. Quadro regulamentar. Legislação e padrões de aplicação

Estes Princípios Gerais serão regidos pelas disposições dos regulamentos aplicáveis em vigor, bem como por quaisquer regulamentos que os possam modificar ou substituir no futuro. À data da sua elaboração, entre outros, os regulamentos em vigor aplicáveis à função de Cumprimento Regulamentar são os seguintes:

- EUA - **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) ou Lei de Práticas de Corrupção no Exterior**, 1977
- "Enterprise Risk Management - Integrated Framework" (**COSO I**, 1992)
- Convenção da OCDE contra o Suborno/Corrupção (1997) **Convenção para combater a corrupção de agentes públicos estrangeiros nas transações económicas internacionais**
- **Princípios de Governação Empresarial** da OCDE (1999)
- Convenção da ONU contra a **Corrupção** (2003).
- Princípios comerciais para combater o **suborno**. Transparência internacional (2003).
- Australian Standard 3806-2006 **Compliance Programs** (2006)
- "**Compliance and the Compliance function in Banks**" (Comité de Supervisión Bancaria Basilea, 2005)
- "Enterprise Risk Management - Integrated Framework" (**COSO II**, 2004)
- Reforma **Código Penal** LO 5/2010 (2010)
- **UK Bribery Act** (2010)
- Guidance to the US FCPA (2012) Guía de Recursos y compilación de información
- Guia de **Governo Interna** GL 44) EBA
- A Circular 1/2014 de 26 de fevereiro, da CNMV, sobre os requisitos de organização interna e das **funções de controlo** das entidades que prestam serviços de investimento.
- Reforma **Código Penal** O 1/2015 (2015)
- **Princípios de Governação Empresarial para Bancos** (Comité de Basileia para a Supervisão Bancária 2015)
- **Princípios de Governação Empresarial da OCDE e do G20** (2016)
- Circular 1/2016 da Procuradoria-Geral do Estado sobre a **responsabilidade penal das pessoas coletivas**, em conformidade com a reforma do Código Penal pela LO 1/2015 (2016)
- Norma ISO 37001 Sistemas de Gestão **Antissuborno** (2016)
- Norma UNE 19601 sobre Sistemas de Gestão de **Conformidade Penal** (2017)
- Guia sobre o "COSO Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance" (**COSO III** ERM, 2017)
- Diretrizes de 30 de junho de 2018 EBA sobre **Governação interna** EBA/GL/2017/11 (2017)
- Norma ISO 37301 de Sistemas de Gestão do Compliance
- **Diretrizes finais sobre a função de conformidade** (Compliance) de MiFID II - ESMA35-36-1952.
- Diretiva relativa à **proteção das pessoas que denunciem** infrações do Direito da União (2019)
- **Guia da CNMC** sobre programas de Compliance em relação à **Defesa da Competência** .

No caso de filiais/sucursais sujeitas a jurisdições estrangeiras ou regulamentos setoriais complementares, as políticas e procedimentos que essas filiais/sucursais desenvolvem devem ter em conta, para além dos seus próprios regulamentos, as obrigações ao nível consolidado contidas nos referidos regulamentos, na medida em que não sejam contraditórias com os requisitos específicos da jurisdição ou regulamentos setoriais correspondentes.

Finalmente, cada uma das empresas do Grupo desenvolverá as regras, diretrizes ou procedimentos necessários para a correta implementação, execução e conformidade com estes Princípios Gerais.

4. Princípios gerais da função de Conformidade (Compliance)

A fim de cumprir a missão que lhe foi confiada pelo Órgão de Governo, a Função de Conformidade atua de acordo com os seguintes princípios:

a) **Autonomia**

A Função de Conformidade é uma função autónoma, o que significa que deve ter iniciativa suficiente para desempenhar as suas funções sem a necessidade de receber instruções específicas de outras áreas ou atuar a pedido destas.

A Função de Conformidade deve ter autonomia para tomar decisões sem necessidade de outra área ou função da organização aprovar ou subscrever os seus pontos de vista.

b) **Independência**

A fim de garantir a objetividade das suas decisões, a Função de Conformidade funcionará de acordo com o princípio da independência funcional no que respeita às áreas ou funções sobre as quais supervisiona e monitoriza o Risco de *Compliance*.

Além disso, a fim de assegurar a sua independência, a Função de Conformidade não estará sujeita ao cumprimento de objetivos comerciais, mas apenas aos da atividade que lhe corresponde e aos desafios corporativos globais da entidade.

De igual modo, a nomeação, destituição, fixação da sua remuneração (tanto fixa como variável e a proporção entre os dois, respeitando sempre o princípio da razoabilidade) e a avaliação do grau de realização dos seus objetivos ou desafios serão da responsabilidade dos Órgãos de Governo correspondentes, sob reserva do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

As pessoas que desempenham a Função de Conformidade não podem participar na prestação de serviços e atividades por elas controladas, de modo a evitarem uma influência indevida no exercício das suas funções.

A função de Conformidade terá, de qualquer forma, acesso direto aos Órgãos de Direção e de Governo no desempenho das suas funções e responsabilidades.

c) Autoridade

A Função de Conformidade deve estar sempre localizada nos níveis hierárquicos mais elevados da Organização da entidade (Alta Direção) e deve ter autoridade suficiente para que as suas linhas de ação e decisões sejam assumidas por outras áreas da entidade.

A Função de Conformidade pode, a qualquer momento, iniciar processos de avaliação e/ou verificação e investigações relacionadas com áreas ou processos que apresentem riscos reais ou potenciais de não conformidade que possam colocar a entidade em risco.

d) Meios humanos e recursos técnicos

Devido à importância da missão e responsabilidades da Função de Conformidade dentro da organização, as áreas que desempenham a Função de Conformidade devem ter recursos suficientes para empreender as atividades e responsabilidades atribuídas à Função nos presentes Princípios Gerais.

De igual modo, devem ser atribuídos recursos materiais, informáticos e técnicos suficientes para que o *Compliance* possa desempenhar eficazmente a sua função, tendo em conta a natureza, o volume e a complexidade das operações e a natureza dos riscos assumidos pela instituição.

Para o efeito, a Função de Conformidade deve ter um orçamento que lhe permita realizar as suas atividades, orçamento este que deverá ser proporcional ao nível de risco de incumprimento ao qual a entidade está exposta.

e) Competência e idoneidade

Todas as pessoas que exercem a Função de Conformidade devem possuir os conhecimentos, a experiência, as qualificações e os requisitos de honra profissional necessários para desempenhar as suas funções com garantias em toda a organização e assim assegurar uma ampla cobertura da Função de Conformidade numa base permanente.

Para tal, devem ser estabelecidos programas de formação e certificação para o acesso e desempenho da Função de Conformidade, bem como planos para o seu desenvolvimento profissional.

f) Acesso à informação

A Função de Conformidade terá acesso a todas as informações e documentação necessárias para o correto desempenho das suas funções; deve também contar com a cooperação necessária a todos os níveis para cumprir os requisitos de informação dos organismos de supervisão dentro dos prazos estabelecidos por estes.

g) Abordagem baseada no risco

No exercício da sua atividade, todas as áreas envolvidas no cumprimento, e em particular a Função de Conformidade, devem ter sempre em mente uma abordagem baseada no risco, e por conseguinte levar a cabo uma avaliação contínua do Risco de Cumprimento associado aos principais processos, a fim de dar prioridade às atividades de supervisão e monitorização da Função, bem como de levar a cabo uma atribuição adequada de recursos de acordo com os riscos identificados.

h) Permanência

Com o objetivo de executar a missão e as tarefas que lhe são requeridas pela normativa em vigor, a Função de Conformidade deve existir e fazer parte em todo o momento da estrutura organizativa da entidade, independentemente das pessoas concretas que façam parte dela.

5. Modelo de governo

5.1 Órgãos de Governo do CaixaBank

Os Órgãos de Governo do CaixaBank, na sua qualidade de matriz do Grupo CaixaBank, desempenham determinadas funções associadas à sua responsabilidade de aprovar e supervisionar as orientações estratégicas e de gestão estabelecidas no interesse de todas as empresas do Grupo, bem como supervisão, monitorização e controlo integrado dos riscos do Grupo enquanto todo.

5.1.1 Conselho de Administração

O Conselho de Administração da CaixaBank é responsável pela implementação de um modelo de governo de risco em conformidade com a apetência pelo risco do Grupo. Inclui a difusão de uma forte cultura de risco, o estabelecimento de uma apetência pelo risco articulada num Modelo de Apetência de Risco (RAF) e o estabelecimento de responsabilidades definidas para a assunção de funções de gestão e controlo de riscos.

Enquanto responsável máximo pelo estabelecimento da estratégia e da política final, o Conselho de Administração é responsável pela **aprovação de uma Política de Compliance** que estabeleça uma função de Conformidade de carácter permanente e defina o papel da função de Conformidade dentro da organização. Assim, o Conselho de Administração, ou o órgão em que delegue tal função, deve **supervisionar a implementação da Política de Compliance**, e, portanto, a **gestão do Risco de Compliance**, incluindo o seguimento e promoção de ações que visam a resolução das deficiências e debilidades associadas a este risco, cedo e de forma eficaz. Além disso, deve fixar e determinar a estratégia, a tolerância e a apetência pelo risco.

Além disso, e no âmbito das atividades da própria Entidade, o Conselho de Administração da CaixaBank:

- Estabelece e supervisiona a implementação de uma cultura de risco na CaixaBank que promova condutas de acordo com os princípios para o o cumprimento de *Compliance* estabelecidos nos presentes Princípios Gerais.
- Estabelece e mantém uma estrutura organizacional na CaixaBank adequada para a gestão do risco de *Compliance* que seja proporcional à natureza, escala e complexidade das atividades que executam.
- Assegura que o pessoal envolvido na gestão de riscos de *Compliance* tenha competência e experiência adequadas.
- Estabelece mecanismos de controlo e escalonamento em caso de violação de qualquer dos limiares a serem definidos.
- Assegura a existência de controlos internos suficientes sobre a função de Conformidade.
- Por último, pelo menos uma vez por ano, o Órgão de Governo deve avaliar a eficácia do modelo de gestão do Risco de *Compliance* da entidade, examinando o **Relatório Anual sobre as Atividades da Função de Conformidade**.

5.1.2 Comissão de Riscos

A Comissão de Riscos aconselha o Conselho de Administração da CaixaBank sobre o quadro de apetência geral pelo risco do Grupo e a sua estratégia neste âmbito. No quadro da gestão do risco de *Compliance*, esta Comissão:

- Propõe ao Conselho a aprovação dos presentes Princípios Gerais.
- Monitoriza o grau de adequação do risco assumido ao perfil previamente decidido e assegura que as ações do Grupo são consistentes com os níveis de tolerância estabelecidos.
- Determina, em conjunto com o Conselho de Administração, a informação que o Conselho de Administração deve receber e estabelece o que a Comissão terá de receber, de modo a que o conhecimento da exposição a este risco seja suficiente para a tomada de decisões.
- Avalia o risco de *Compliance* no seu âmbito de atuação e decisão, detetando qualquer risco de incumprimento, fazendo o seu acompanhamento e o exame de possíveis deficiências com os princípios deontológicos.
- Verifica que o Grupo tem os meios, sistemas, estruturas e recursos em conformidade com as melhores práticas para implementar a sua estratégia de gestão de risco de *Compliance*.

5.1.3 Comissão de Auditoria e Controlo

A Comissão de Auditoria e Controlo da CaixaBank supervisiona a eficácia dos sistemas de controlo interno, assegurando que as políticas e sistemas estabelecidos nesta área são aplicados eficazmente e também supervisiona e avalia a eficácia dos sistemas de gestão do risco financeiro e não financeiro.

Além disso, e no âmbito das atividades da própria Entidade, a Comissão de Auditoria e Controlo da CaixaBank:

- Informa previamente o Conselho de Administração sobre as informações financeiras e não financeiras, que a CaixaBank deve divulgar periodicamente aos mercados e aos seus órgãos de supervisão.
- Supervisiona a eficácia do sistema de controlo interno da informação financeira (SCIIF) e não financeira (SCIINF), concluindo sobre o nível de confiança e fiabilidade do sistema.
- Supervisiona uma unidade de auditoria interna que zele pelo bom funcionamento dos sistemas de informação e de controlo interno, comprovando a adequação e integridade dos mesmos.
- Estabelece e supervisiona o mecanismo que permite aos trabalhadores da CaixaBank, ou do Grupo e outras pessoas relacionadas com a entidade, tais como administradores, acionistas, fornecedores, contratantes ou subcontratantes, comunicar de forma confidencial e, se se considerar adequado, anónima, as irregularidades financeiras e contabilísticas, ou de qualquer outra índole, relacionadas com a entidade das quais se apercebam no seio da Sociedade ou no

seu Grupo, recebendo regularmente informações sobre o seu funcionamento e podendo propor ações adequadas para a sua melhoria e para a redução do risco de irregularidades no futuro.

5.2 Órgãos colegiais do CaixaBank na área do risco de *Compliance*.

5.2.1 Comité da Direção

O Comité de Direção é responsável pela **gestão eficaz do Risco de *Compliance*** inerente aos processos e atividades sob a sua responsabilidade, seguindo os critérios e conselhos da Função de Conformidade, conforme descrito na secção destes Princípios Gerais dedicada às três linhas de defesa.

Por outra parte, **deve ajudar a divulgar e comunicar** aos trabalhadores as **principais obrigações** relacionadas com o Risco de *Compliance*.

Além disso, através dos Comités e Órgãos correspondentes, deve **identificar, comunicar e informar** a Função de Conformidade de forma célere sobre as deficiências de controlo (Gaps) relativas ao Risco de *Compliance* nos processos e atividades pelos quais são responsáveis, definindo os planos de ação para resolver e remediar tais deficiências e liderando a execução das ações corretivas ou mitigadoras, assegurando a sua eficaz implementação.

5.2.2 Comité Global do Risco

O Comité de Risco Global é o órgão dependente da Comissão de Riscos responsável pela gestão, controlo e monitorização global, entre outros, do risco de *Compliance*, bem como das implicações para a gestão da liquidez, a solvência e o consumo de capital.

Para o efeito, analisa o posicionamento global em relação a este risco e estabelece, diretamente ou através dos seus Comités delegados, as políticas ou procedimentos para otimizar a sua gestão, monitorização e controlo no âmbito dos objetivos estratégicos para o Grupo CaixaBank.

O objetivo específico deste Comité é alinhar a estratégia nesta matéria ao estabelecido pelo Conselho de Administração no âmbito da apetência para o risco, coordenar as medidas de mitigação dos incumprimentos e a reação aos primeiros alertas e manter o Conselho da CaixaBank informado através da sua Comissão de Riscos das principais linhas de atuação e da sua situação no Grupo CaixaBank.

5.3 Filiais e Sucursais do Grupo CaixaBank

Estes Princípios Gerais de *Compliance* são aplicáveis aos trabalhadores, diretores e membros dos Órgãos de Governo de todas as entidades que constituem o Grupo CaixaBank. Todos eles a devem conhecer e cumprir.

Os responsáveis da Função de Conformidade das **sucursais internacionais e balcões de representação** da Rede Internacional conduzirão e promoverão o cumprimento deste Princípios Gerais dentro do âmbito do seu âmbito de competência.

No que respeita às **entidades filiais e sucursais do Grupo CaixaBank**, os elementos da Função de Conformidade devem assegurar que o conteúdo destes Princípios Gerais são cumpridos nas respetivas empresas do Grupo.

A aplicação destes Princípios Gerais nas filiais, sucursais internacionais e balcões de representação **fora de Espanha** deve ser precedida de uma análise do seu conteúdo em relação aos requisitos regulamentares da jurisdição em questão, assegurando sempre que tal adaptação garanta, no mínimo, o cumprimento da presente política e dos requisitos regulamentares locais da jurisdição onde se encontra localizada. Qualquer desvio ou exceção ao cumprimento do conteúdo destes Princípios Gerais deverão ser aprovados expressa e previamente pela Função de Conformidade do CaixaBank

5.3.1 Órgãos de governo das filiais e sucursais do Grupo

Os órgãos de governo das filiais do Grupo CaixaBank:

- Adotarão as decisões adequadas com o objetivo de integrar as disposições dos presentes Princípios Gerais e de aplicar as diretrizes nela estabelecidas, tendo em conta as particularidades de cada empresa e as normas legais ou regulamentares que lhes são aplicáveis.
- Estabelecerão e supervisionarão a implementação de uma cultura de risco na organização que promova um comportamento de acordo com a identificação e mitigação do risco de cumprimento.
- Estabelecerão e manterão uma estrutura organizacional adequada para a gestão do risco de cumprimento que seja proporcional à natureza, escala e complexidade das atividades que executam.
- Assegurarão que o pessoal envolvido na gestão do risco de cumprimento tenha competência e experiência adequadas.
- Estabelecerão mecanismos de controlo e escalonamento em caso de violação de qualquer dos limiares a serem definidos.
- Assegurarão a existência de controlos internos suficientes sobre o cumprimento regulamentar.

5.3.2 Órgãos colegiais das filiais e sucursais do Grupo

As pessoas que trabalham na Função de Conformidade nas filiais e na rede internacional atuarão de acordo com o modelo organizacional e de governação de codependência abaixo descrito:

- **Filiais e sucursais que contam com Função de Conformidade Própria:** O responsável da função terá uma dupla dependência: hierárquica, por um lado, do Conselheiro Delegado, Diretor-geral ou equivalente, ou diretamente do Órgão de Governo; e, por outro lado, funcional, da Função de Conformidade da CaixaBank. De qualquer forma, as decisões que afetem a nomeação, destituição, fixação da sua remuneração (tanto fixa como variável e a proporção entre os dois, respeitando sempre o princípio da razoabilidade) e avaliação do cumprimento dos seus objetivos ou desafios serão da responsabilidade do superior hierárquico correspondente, em conjunto com a direção da Função de Conformidade da CaixaBank, sujeito ao cumprimento dos requisitos legais aplicáveis. Em qualquer caso, o Órgão de Governo será informado de qualquer decisão que afete estas ações.
- **Filiais internacionais e balcões de representação que contam com Função de Conformidade própria:** O responsável da função reportará à Função de Conformidade da CaixaBank. As jurisdições nas quais os regulamentos ou recomendações dos órgãos de supervisão exijam que o *Compliance Officer* mantenha uma dependência mínima do diretor da sucursal ou balcão de representação a dependência funcional será da Função de Conformidade da CaixaBank, mantendo uma dependência hierárquico-administrativa em relação ao diretor da sucursal ou balcão de representação¹ internacional em questão. A dependência funcional significa que, no mínimo, as seguintes áreas são da responsabilidade da Função de Conformidade da CaixaBank: nomeação, destituição, fixação da sua remuneração (tanto fixa como variável e a proporção entre os dois, respeitando sempre o princípio da razoabilidade) e a avaliação do cumprimento dos seus objetivos e desafios.

Além disso, a fim de assegurar uma gestão adequada do **Risco de Compliance em jurisdições onde operem mais do que uma empresa do Grupo ou mais do que uma entidade supervisionada**, o responsável da Função de Conformidade da principal empresa ou entidade exercerá uma função de vigilância, supervisão e coordenação do Risco de *Compliance* do Grupo a nível agregado na referida jurisdição.

A Função de Conformidade exerce a sua função de supervisão a partir da segunda linha de defesa e, em linha com a Política de Controlo Interno, identifica, mede, define e controla a apetência pelo Risco de *Compliance*, e é responsável pela revisão independente da aplicação das políticas e procedimentos pela primeira linha de defesa. A Função de Conformidade age de forma independente das unidades de negócio, assegurando a existência de políticas de gestão e controlo do Risco de Compliance, monitorizando a sua aplicação, avaliando o ambiente de controlo e relatando todos os riscos materiais.

¹ Este é atualmente o caso das sucursais em Marrocos, na Alemanha em PBC/FT e do balcão de representação em Nova Iorque.

5.2 Elementos-chave da função de Conformidade

A Função de Conformidade utiliza os seguintes elementos-chave para assegurar uma cobertura adequada do Risco de *Compliance*:

- Programa de *Compliance*
- Plano Anual de *Compliance*
- Processo de GAPS

5.2.1 Programa de Compliance

O Programa de *Compliance* é o conjunto de processos e atividades que, seguindo uma metodologia geralmente aceite a nível internacional, racionalizam e sistematizam as principais atividades da Função de Conformidade. A implementação do Programa de *Compliance* baseia-se na execução de uma série de atividades chave, como por exemplo:

5.2.1.1 Políticas de Compliance

Um elemento fundamental do Programa de Compliance da CaixaBank é a criação e manutenção de Políticas de *Compliance* que estabeleçam claramente os requisitos e critérios de atuação a serem seguidos pela entidade no que diz respeito ao Risco de *Compliance*.

5.2.1.2. Identificação e implementação de mudanças normativas e regulamentares

Consiste na elaboração e implementação efetiva, bem como na monitorização de um protocolo de implementação regulamentar para identificar as principais novidades e mudanças regulamentares que afetam a entidade na área do Risco de *Compliance*, bem como a análise do impacto que podem ter nos processos e atividades da entidade.

5.2.1.3 Mapa de riscos e indicadores

Implica a criação e manutenção de um inventário dos principais regulamentos que afetam a atividade da CaixaBank, associados à taxonomia dos riscos de *Compliance*, bem como a identificação, implementação e monitorização de indicadores que permitam monitorizar, detetar e mitigar tais riscos.

5.2.1.4 Assessoria

Tal como acima descrito, a Função de Conformidade é responsável pela tarefa fundamental de aconselhar o Órgão de Governo, a Alta Direção e o resto da organização sobre todos os aspetos relevantes relacionados com a missão de *Compliance*. No desempenho da referida função, a Função de Conformidade deve ser apoiada, quando apropriado, por outras áreas especializadas dentro da entidade, dependendo do assunto.

5.2.1.5 Avaliação periódica do Risco de Conformidade

Um dos elementos-chave dentro do Programa de *Compliance* da entidade é a realização periódica de uma avaliação de Risco de *Compliance*, que serve como ferramenta para dar prioridade às atividades a realizar pela Função de Conformidade, bem como para estabelecer a sua criticidade e a atribuição de recursos.

Na avaliação do Risco de *Compliance* deverá ter-se em conta o risco inerente à atividade, juntamente com o resultado da supervisão do ambiente de controlo, bem como as conclusões relevantes das auditorias internas ou externas e as dos organismos de supervisão, e a atividade do Serviço de Apoio ao Cliente ou as consultas ou reclamações apresentadas ao Canal criado para o efeito e cuja gestão é atribuída à Função de Conformidade.

5.2.1.6 Monitorização e testagem

A Função de Conformidade conta com técnicas de monitorização e testagem para valorizar o ambiente de controlo relacionado com o Risco de *Compliance* com um foco baseado no risco.

A monitorização envolve o acompanhamento e revisão recorrente de atividades com base em indicadores de risco (KRI) ou decisões internas para a deteção precoce de desvios ou ações incorretas resultantes do não cumprimento das regras.

A testagem consiste na validação do cumprimento dos regulamentos relacionados com o Risco de *Compliance* nos processos regulares da entidade através de técnicas de verificação independentes, tais como amostragem, revisões de processos ou qualquer outro tipo de testes.

5.2.1.7 Formação e sensibilização

A fim de cumprir a missão que lhe foi confiada, a Função de Conformidade desenvolve continuamente programas de formação, comunicação e sensibilização de todos os trabalhadores para promover uma cultura de *compliance* conhecimento das obrigações e responsabilidades de *Compliance*. Estas ações serão incluídas no Plano Anual de Formação desenvolvido em estreita colaboração com os Recursos Humanos.

5.2.1.8 Comunicação e Informação (Reporting)

A Função de Conformidade deve promover um modelo de governo adequado para levantar e comunicar atempada e eficazmente aos Órgãos de Governo da entidade quaisquer deficiências significativas de controlo relacionadas com o Risco de Conformidade.

5.2.2 Plano Anual de Compliance.

O Plano Anual de *Compliance* contém a lista das atividades da Função de Conformidade durante o período a que se refere (ano civil), juntamente com um plano para a sua execução, a fim de assegurar que as atividades com exposição ao risco sejam regularmente revistas, avaliadas e comunicadas.

Os princípios da proporcionalidade e da abordagem baseada no risco são aplicados para sua definição e hierarquização de modo a que, com base nos resultados da avaliação do risco, nos riscos previamente identificados e na previsão das ações de supervisão, sejam construídas e planeadas as principais atividades a realizar durante o ano.

Periodicamente, será realizado um acompanhamento do Plano Anual de Compliance, para informar a Direção e os Órgãos de Governo sobre as principais conclusões do Plano, o grau de execução relativamente ao planeamento inicial e as variações mais relevantes que possam ter surgido.

5.2.3 Processo de GAPs

O processo de GAPs é o elemento-chave à disposição da função de Conformidade para cumprir o seu mandato como segunda linha de defesa para Riscos de *Compliance* e para reportar à Alta Direção.

O GAP de Conformidade é qualquer debilidade identificada no ambiente de controlo associado ao Risco de *Compliance*, resultando em:

- Incumprimento da legislação ou regulamentos em vigor em relação aos riscos geridos pela função de Conformidade.
- Práticas comerciais inadequadas ou práticas contrárias ao *Código de Ética e regulamentos de implementação* por parte da Entidade e/ou dos seus trabalhadores.

Os GAP podem surgir da implementação de qualquer uma das atividades chave do Programa de *Compliance*, que se refletem normalmente no Plano Anual de *Compliance*, bem como de inspeções por parte de Supervisores e Auditores Internos e Externos, onde identificam deficiências no ambiente de controlo.