

## **Banco Español de Crédito, S.A.**

Informe de Auditor referido al sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF)

## INFORME DE AUDITOR REFERIDO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

Al Consejo de Administración de  
Banco Español de Crédito, S.A.:

Hemos examinado la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) de Banco Español de Crédito, S.A. (“el Banco”) y sociedades dependientes (“Grupo Banesto”) adjunta, incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo del informe de gestión, correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011 formulado por los Administradores del Banco el 25 de enero de 2011. Dicho examen incluye la evaluación de la efectividad del SCIIF en relación con la información financiera contenida en las cuentas anuales consolidadas del Grupo Banesto al 31 de diciembre de 2011, elaboradas conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo Banesto. El objetivo de dicho sistema es contribuir a que se registren fielmente, de acuerdo con el citado marco contable, las transacciones realizadas, y a proporcionar una seguridad razonable en relación a la prevención o detección de errores que pudieran tener un impacto material en las cuentas anuales consolidadas. Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por la Dirección del Grupo Banesto de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe *Internal Control-Integrated Framework*.

Un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera, de acuerdo con los principios contables y normas que le son de aplicación. Un sistema de control interno sobre la información financiera incluye aquellas políticas y procedimientos que: (i) permiten el mantenimiento de una forma precisa, y a un razonable nivel de detalle, de los registros que reflejan las transacciones realizadas, (ii) garantizan que éstas transacciones se realizan únicamente de acuerdo con las autorizaciones establecidas, (iii) proporcionan una seguridad razonable de que las transacciones se registran de una forma apropiada para permitir la preparación de la información financiera, de acuerdo con los principios y normas contables que le son de aplicación y (iv) proporcionan una seguridad razonable en relación con la prevención o detección a tiempo de adquisiciones, uso o venta no autorizados de activos de la compañía que pudiesen tener un efecto material en la información financiera. Dadas las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno sobre la información financiera, pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que pueden no ser detectados. Igualmente, la proyección a períodos futuros de la evaluación del control interno está sujeta a riesgos, tales como que dicho control interno resulte inadecuado a consecuencia de cambios futuros en las condiciones aplicables, o que en el futuro se pueda reducir el nivel de cumplimiento de las políticas o procedimientos establecidos.

La Dirección del Grupo Banesto es responsable del mantenimiento del sistema de control interno sobre la información financiera incluida en las cuentas anuales consolidadas y de la evaluación de su efectividad. Nuestra responsabilidad se limita a expresar una opinión sobre su efectividad, basándonos en el trabajo que hemos realizado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagement Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board’s (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para la emisión de informes de seguridad razonable.

Un trabajo de seguridad razonable incluye la comprensión del sistema de control interno sobre la información financiera contenida en las cuentas anuales consolidadas, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en la misma, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la efectividad

operativa de dicho sistema, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios. Entendemos que nuestro examen ofrece una base razonable para nuestra opinión.

En nuestra opinión, el Grupo Banesto mantenía, al 31 de diciembre de 2011, en todos los aspectos significativos, un sistema de control interno efectivo sobre la información financiera contenida en las cuentas anuales consolidadas, el cual está basado en los criterios y políticas definidos por la Dirección del Grupo Banesto de acuerdo con los criterios establecidos con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe *Internal Control-Integrated Framework*. Asimismo los desgloses contenidos en la información relativa al SCIIF que se encuentra incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo del Grupo Banesto al 31 de diciembre de 2011 están de acuerdo, en todos los aspectos significativos, con los requerimientos establecidos por la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo de Economía Sostenible y demás normativa vigente.

Este examen no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido al Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa. No obstante, hemos auditado, de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, las cuentas anuales consolidadas de Banco Español de Crédito, S.A. y sociedades dependientes formuladas por los administradores del Banco Español de Crédito, S.A. de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo Banesto, y nuestro informe de fecha 26 de enero de 2012 expresa una opinión favorable sobre dichas cuentas anuales.

DELOITTE, S.L.



Juan José Pérez Sáez  
15 de febrero de 2012

**6. Descripción de las principales características de los sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera**

Mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF) de su entidad.

6.1 Entorno de control de la entidad

6.1.1. Órganos y/o funciones responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración recoge en el artículo 14 de su reglamento, entre otras cuestiones, la facultad que tiene delegada en el Comité de Auditoría y Cumplimiento relativa a *“Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría. También la de conocer en su integridad y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables”*.

Tanto para el diseño e implantación del SCIIF (también denominado Modelo de Control Interno de Banesto), como para asegurar su calidad, consistencia y actualización continua, existe la Unidad de Control Interno, independiente desde el punto de vista organizativo, que lo tutela y supervisa permanentemente garantizando que se cumple y es suficiente, además de seguro y eficiente, reportando sobre sus resultados tanto a la Dirección como al Comité de Auditoría y Cumplimiento, así como al Consejo de Administración.

6.1.2. Relación de elementos existentes en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera:

Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad:

La Unidad de Organización, Procesos y Gestión del Cambio, que depende del Área de Medios, es responsable del diseño, implantación, revisión y actualización permanente de la estructura organizativa de Banesto en general, y en consecuencia, de aquellas unidades que intervienen en el proceso de elaboración de la información financiera.

Dicha unidad dispone de procedimientos internos documentados, que aseguran el correcto desarrollo de estas funciones y su comunicación al resto de las Áreas y/o Unidades implicadas del Banco.

Con todo este esquema se trata de garantizar, entre otros aspectos, que la estructura organizativa establecida ofrezca un sólido modelo de control interno sobre la información financiera.

Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones:

El Código de Conducta es aprobado por el Consejo de Administración del Banco y afecta a todas las personas que trabajan en el Grupo Banesto. Estas personas reciben el código, junto

con la oportuna formación, presencial y/o a distancia, además de tenerlo a su disposición de forma permanente tanto en normativa interna como en la web corporativa.

El código es sometido a actualizaciones, siempre que las circunstancias así lo requieran, habiéndose aprobado la última por el Consejo de Administración el pasado 21 de diciembre de 2011.

En cuanto a la información financiera y al registro de las operaciones, en el código se recogen los siguientes aspectos:

- En el Título II, se recogen los principios éticos inspiradores, entre ellos *la transparencia*, y se desarrollan dichos principios y su aplicación en general.
- En el Título III, relativo a las pautas generales de conducta, se recoge el concepto de *la responsabilidad*, indicándose en el apartado g) la obligación de *velar por la fiabilidad de la información económico-financiera preparándola de acuerdo con la normativa vigente, asegurando que las transacciones, hechos y demás eventos que afectan a la entidad, efectivamente existen, se han registrado en su totalidad y cumplen con la citada normativa aplicable en cada momento en cuanto a su presentación, desglose y comparabilidad, y así mismo, reflejan adecuadamente la situación patrimonial de la entidad y sus derechos y obligaciones, a la fecha correspondiente.*
- En el Título IV, sobre pautas de conducta en determinados ámbitos en relación con la difusión de información, se indica que las personas sujetas se abstendrán de transmitir cualquier información o noticia sobre el grupo, manifestándose expresamente sobre la información relevante, correspondiendo a la Dirección de Cumplimiento comunicarla a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, previa o simultáneamente a su difusión al mercado o a los medios de comunicación.
- También en el Título IV, se detallan obligaciones y controles relativos a la información económico-financiera:

– *Obligaciones económico-financieras.*

*Aquellas personas sujetas relacionadas con la elaboración de la información económico-financiera del Grupo velarán por la fiabilidad de la misma y trabajarán con rigor, asegurándose de que:*

- a) Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado.*
- b) La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la entidad es parte afectada.*
- c) Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable.*
- d) Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable.*
- e) La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.*

– *Controles internos.*

*Se cumplirá con todos los procedimientos de control interno establecidos por el Grupo para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera publicada por el Grupo.*

*Al preparar la información financiera, las áreas del Grupo responsables de cada actividad, proceso y subproceso deberán certificar que han cumplido con los controles establecidos por el Grupo y que la información suministrada es correcta.*

*El Comité de Auditoría y Cumplimiento supervisará el proceso de presentación de la información financiera, la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.*

El Área de Cumplimiento y Control Interno dirigirá y coordinará las investigaciones que se realicen sobre la posible comisión de actos de incumplimiento, proponiendo, en su caso, las sanciones que procedan.

□ Canal de denuncias, que permita la comunicación al Comité de Auditoría y Cumplimiento de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial:

El Consejo de Administración recoge en el artículo 14 de su reglamento, entre otras cuestiones, la facultad que tiene delegada sobre el Comité de Auditoría y Cumplimiento relativa a *“Adoptar las medidas necesarias para: (i) recibir, tratar y conservar las reclamaciones recibidas por el Banco sobre cuestiones relacionadas con el proceso de generación de información financiera, auditoría y controles internos; y (ii) posibilitar que los empleados, de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima puedan dirigir comunicaciones sobre las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa”.*

En este sentido, en la normativa interna existe una circular, de obligado cumplimiento y completa difusión, denominada *“Comunicaciones a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento por parte de empleados o terceros”* la cual recoge de forma detallada el procedimiento a seguir para formular cualquier tipo de comunicación en los siguientes términos:

*Los empleados del Grupo que deseen expresar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento su preocupación sobre posibles prácticas cuestionables en materia de contabilidad o auditoría, podrán hacerlo de manera anónima y confidencial remitiendo un escrito a la Secretaría General y del Consejo (...).*

*Las reclamaciones sobre cuestiones relacionadas con contabilidad, auditoría y controles contables internos, que puedan recibirse de terceros por las diferentes Áreas del Banco, deben ser también remitidas inmediatamente a la Secretaría General y del Consejo (...).*

*A la comunicación se le asignará un número de orden de recepción, y se registrará en el fichero de comunicaciones creado al efecto. Secretaría del Consejo revisará el contenido de la comunicación, a fin de determinar si guarda relación con cuestiones de contabilidad o auditoría.*

*Si la comunicación se refiere a cuestiones de contabilidad o auditoría, será sometida a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en la sesión inmediatamente posterior a su recepción, a través del Secretario de la Comisión (...). Si la comunicación no se refiere a cuestiones de contabilidad o auditoría, será remitida al Responsable del Área afectada, en su caso, dejando constancia en el fichero de comunicaciones.*

*En cada sesión de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se informará de las comunicaciones que no han sido remitidas a la Comisión por no referirse a cuestiones de contabilidad o auditoría, señalando el destino al que, en su caso, se hayan podido remitir.*

*La documentación, incluyendo las medidas de seguimiento, se conservará durante un plazo de cinco años.*

Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos:

El personal de Banesto involucrado en los diferentes procesos relacionados con la información financiera, forma parte de programas de formación y actualización periódica de conocimientos diseñados específicamente para facilitar el correcto desarrollo de sus funciones.

Estos planes de formación y actualización son promovidos, en la mayoría de los casos, por la propia Unidad de Contabilidad, siendo diseñados y tutelados conjuntamente con la Unidad de Formación y Desarrollo, la cual se ubica dentro del Área de Recursos Humanos.

Dichas acciones formativas se reparten entre jornadas presenciales y a distancia, siendo todas ellas controladas y seguidas por la mencionada Unidad de Formación y Desarrollo con el fin de garantizar su debida recepción, así como la adecuada asimilación de conceptos.

Entre las materias impartidas al mencionado personal destacan los siguientes programas formativos: "Nuevo Plan General Contable", "Circulares y normativa del Banco de España", "Normas Internacionales de Contabilidad"; "Análisis de Estados Financieros"; "Fiscalidad de las operaciones", "Análisis, valoración y aplicación de modelos financieros", "Fusiones y adquisiciones; salidas a Bolsa"; "Aspectos legales de las sociedades mercantiles y otras figuras societarias", etc.

## 6.2 Evaluación de riesgos de la información financiera:

6.2.1. Principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:

Si el proceso existe y está documentado:

Para dar cumplimiento a las directrices marcadas por COSO II (Committee Of Sponsoring Organizations for the Commission on Fraudulent Financial Reporting -Treadway Commission-) en el marco del Enterprise Risk Management Integrated Framework (1), mantenemos un procedimiento concreto para desarrollar la tarea de identificación de riesgos, el cual está debidamente implantado, documentado y comunicado a todos los niveles.

Dicho procedimiento establece, entre otros aspectos, que la gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia:

Con el objeto de garantizar la fiabilidad y exactitud de la información financiera se tienen en cuenta de forma permanente en el proceso de identificación de riesgos los siguientes errores contables:

- Integridad: Operaciones/saldos que deberían estar registrados y no lo están.

**(1) Comité internacional creado en 1985 para establecer una metodología de identificación de factores de riesgo que pudieran originar la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, así como emitir las recomendaciones que garanticen la máxima transparencia informativa.**

- Corte de operaciones: Operaciones registradas en distinto periodo al devengado.
- Registro: Operaciones registradas con errores en la imputación de los datos (importes, condiciones).
- Valoración: Hace referencia a operaciones (activos, pasivos, gastos, ingresos y compromisos) registradas en las que los importes no son correctos por que los cálculos de valoración no han sido adecuados.
- Presentación: Clasificaciones erróneas en las distintas líneas de los estados financieros.
- Validez: Operaciones registradas que no son válidas, por no corresponder al ejercicio o por falta de la firma del cliente autorizándola.
- Salvaguarda de activos: Se relaciona con activos adquiridos o pasivos incurridos (o cancelados) que no han sido autorizados en el nivel correspondiente.
- De incumplimiento: Riesgos por incumplimiento de la normativa aplicable y/o de las obligaciones adquiridas con los clientes por la operativa habitual y que puedan dar lugar a reclamaciones y por tanto posibles pérdidas para la sociedad.

☐ La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial:

Dentro del Área de Contabilidad se ubica un departamento específico de Consolidación, que se encarga de determinar el perímetro de consolidación del Grupo Banesto de forma continua.

De forma resumida se puede decir que el proceso se inicia partiendo de los Estados Financieros de Banesto y de sus sociedades participadas, directa o indirectamente, y una vez que se dispone del porcentaje efectivo de todo el posible perímetro, se procede al análisis de:

- Influencia significativa que Banesto tiene, individualmente o junto al resto de Entidades del Grupo, en la Sociedad analizada.
- El propio porcentaje de participación efectiva de Banesto en la Sociedad analizada.
- La actividad y objeto social, diferenciando entre aquellas que son Grupo con una actividad afin al resto de sociedades del Grupo, y aquellas consideradas Grupo que no cumplen esta condición.
- Existencia de una Unidad de Decisión, según lo establecido en la legislación aplicable, para las Entidades de Propósito Especial (de forma adicional, tenemos implantado un procedimiento específico para identificar este tipo de Entidades).

Como última instancia, el propio Consejo de Administración recoge en el artículo 14 de su reglamento, entre otras cuestiones, la facultad que tiene delegada sobre el Comité de Auditoría y Cumplimiento relativa a *“Conocer en su integridad y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables”*.

También está entre sus funciones, recogida en dicho artículo 14, la de *“Informar con carácter previo a la aprobación por el Consejo o la Comisión Ejecutiva, sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial, o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales”*.



Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros:

Con el objeto de cubrir no sólo los aspectos relacionados directamente con la elaboración de la información financiera, en todo el proceso de identificación de riesgos se tienen presentes todas las tipologías de riesgo posibles, sobre todo las propuestas por el Comité de Riesgos de Basilea en sus diferentes informes.

Además, en dicho proceso se evalúan todos los riesgos identificados, independientemente de su relación directa o no con la elaboración de la información financiera, partiendo de unos criterios para la priorización y estimación de la importancia de los mismos, considerando en dicha priorización, la probabilidad de ocurrencia y la importancia del evento de riesgo.

Entre otros, estos son los riesgos que se han tenido en cuenta en todo el proceso: crédito y contrapartida, mercado, de tipo de interés y del balance; liquidez, operacional, tecnológico, legal, documental, de fraude, de blanqueo de capitales, organizativo; de comercialización de productos, por insuficiencia de capital, reputacional, medioambiental, de concentración; de alteración del negocio, de filiales, etc.

Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso:

En última instancia es el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento, tal y como se recoge en su reglamento, quien tiene la función de *"Supervisar los sistemas de control interno y gestión de riesgos para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente"*.

### 6.3 Actividades de control.

6.3.1. Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

Como ya se ha mencionado anteriormente, es el propio Consejo de Administración quien delega en el Comité de Auditoría y Cumplimiento la función de *"Conocer en su integridad y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables"*.

También, en este mismo sentido, debe *"Revisar antes de su difusión la información financiera que, por su condición de cotizada, la sociedad debe hacer pública periódicamente, y velar porque se elabore conforme a los mismos principios y prácticas de las cuentas anuales, a cuyo efecto podrá considerar la procedencia de una revisión limitada del auditor externo"*.

En este contexto resulta necesario que de forma adicional se validen periódicamente todos los mecanismos de control destinados a mitigar los riesgos inherentes a nuestra actividad.

Por ello, y con el objeto de cumplir con la sección 404 de la Ley de Estados Unidos "Sarbanes-Oxley" (SOX), la cual incluye requerimientos muy estructurados sobre el proceso de producción, análisis y publicación de la información financiera, así como altas cotas de

responsabilidad para los administradores y directivos garantes de reducir el riesgo de que dicha información sea insegura, incompleta o equivocada, hemos establecido el siguiente procedimiento de certificación:

1. Certificación de los responsables de controles. Actualmente el SCIIF, o Modelo de Control Interno, lo forman unos 2.000 controles, cuya responsabilidad recae en unas 150 personas. Su certificación se produce dos veces para cada ejercicio, una cuando termina el primer semestre y otra con el cierre anual, siendo en este último caso el comienzo del proceso de certificación global hasta subir jerárquicamente hasta los máximos responsables de la Entidad.
2. Certificación de subprocesos, procesos y actividades. Con el fin de ofrecer un esquema organizado y jerárquico que recoja toda la actividad de la Entidad, el SCIIF se construye partiendo de dicha estructura (subprocesos, procesos y actividades). Su certificación, como hemos mencionado, comienza con el cierre anual y en ella participan todas las unidades de la Entidad hasta llegar a la Alta Dirección.
3. Certificación mancomunada del máximo responsable ejecutivo (CEO) y el máximo responsable financiero (CFO). Una vez se han certificado todos los niveles descritos estos dos responsables proceden a la certificación global del SCIIF, contando también para ello con el apoyo del denominado Informe de Evaluación Interna.

Este informe lo confecciona la Unidad de Control Interno y en él se recogen las evidencias en las que se basan dichos máximos responsables para emitir su certificación, entre otras:

- Detalle de las certificaciones realizadas a todos los niveles.
- Certificaciones adicionales que haya sido necesario realizar.
- Certificaciones específicas de todos los servicios relevantes externalizados.
- Las pruebas sobre el diseño y/o funcionamiento del SCIIF efectuadas por los propios responsables, auditoría interna y control interno.

Adicionalmente, en este mismo informe se recogen las incidencias que se hayan podido poner de manifiesto durante todo este proceso de certificación por cualquiera de las partes implicadas, indicando si han quedado convenientemente resueltas o, en caso contrario, la situación de los planes puestos en marcha para su adecuada solución.

Como punto adicional de contraste sobre la suficiencia de cobertura contable del SCIIF, de forma trimestral se realiza el denominado "mapeo contable", proceso muy complejo que se encuentra completamente automatizado y que genera una información financiera consolidada, partiendo de los movimientos contables diarios que se hayan asociado previamente a los controles del propio SCIIF, y la compara con la realmente publicada.

Este proceso se encuentra permanentemente supervisado y actualizado, alcanzando niveles de cobertura en torno al 99% en todos los casos.

Si bien el SCIIF recoge todas las actividades de la Entidad, una parte importante del mismo se fundamenta en asegurar el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones que de forma material puedan afectar a la información financiera.

Por lo que respecta al proceso de cierre contable y revisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, las actuaciones realizadas en esta materia son las definidas por la Unidad de Contabilidad (Intervención General) y se describen detalladamente en estas mismas Cuentas Anuales, tanto en la nota 1, apartado "estimaciones realizadas", como en la nota 2 en cuanto a los "principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados".

Adicionalmente, en todos los cierres mensuales se siguen estos mismos criterios, incluida una presentación de los resultados a la Comisión Ejecutiva, por parte del Director General de Contabilidad y Control de Gestión, con las estimaciones realizadas.

Además, al menos, con carácter trimestral, son analizados los resultados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, para finalmente ser formulados por el Consejo de Administración. Para desarrollar estas funciones, estos Órganos requieren de los análisis y consideraciones oportunos tanto de la Dirección de Auditoría Interna, con esa misma periodicidad, como de forma semestral del auditor externo encargado de la revisión de las cuentas del Grupo.

6.3.2. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera:

Los sistemas de información de Banesto relacionados, directa o indirectamente, con los estados financieros garantizan en todo momento, mediante un esquema de control interno específico, la correcta elaboración y publicación de la información financiera.

En este sentido, la entidad cuenta con políticas y procedimientos internos, actualizados y difundidos, relacionados con la gestión de accesos a las aplicaciones y sistemas, de acuerdo a las funciones asignadas a cada unidad/puesto.

La gestión de accesos a los sistemas por parte de los distintos usuarios del Banco, está claramente establecida y normalizada, siendo gestionada por la unidad de Organización de tal forma que se asegure una adecuada segregación de funciones.

En cuanto a las aplicaciones, nuestra metodología garantiza que el desarrollo de nuevas aplicaciones y la modificación o mantenimiento de las existentes, pasa por un circuito de definición, desarrollo y pruebas que asegura el tratamiento fiable de la información.

De esta forma, una vez finalizado el desarrollo de las aplicaciones realizado a partir de la definición normalizada de requerimientos (documentación detallada de los procesos a implantar), se hacen pruebas exhaustivas sobre ellas por parte de un "laboratorio de desarrollo" especializado en esta materia.

Posteriormente, y en un entorno de preproducción (entorno informático que simula situaciones reales), y previo a su implantación definitiva, se realizan por parte del departamento de implantación pruebas concretas de funcionamiento técnico y, por parte de la unidad de gestión del cambio, las pruebas referentes a funcionalidades de usuario.

Finalmente, se realizan las pruebas por parte de los usuarios para, en última instancia, verificar la idoneidad de los desarrollos a partir de la sensibilidad de los datos y resultados que se obtienen en cada aplicación.

Sobre los mecanismos de control existentes para la recuperación de datos por cualquier motivo, Banesto dispone de un Plan de Continuidad de Negocio en el que se acometen iniciativas sobre la infraestructura de sistemas que soportan su operativa.

Dicho plan cataloga las medidas que, mediante planes concretos, mitigan las incidencias en función de su magnitud y severidad, garantizando la continuidad de las operaciones en el mínimo de tiempo y con el menor impacto posible.

A estos efectos existen sistemas de respaldo que permiten de forma automática, o con la mínima intervención, asumir la continuidad de los sistemas críticos sin que se produzca la interrupción de los mismos, gracias a sistemas redundantes, sistemas de alta disponibilidad y líneas de comunicación también redundantes.

De forma adicional, en los casos de fuerza mayor existen estrategias mitigadoras específicas tales como los denominados centros de procesos de datos "virtuales", la alternancia de proveedores de suministro de energía y el almacenamiento de copias deslocalizado.

6.3.3. Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros:

Como premisa fundamental cabe indicar que la política general es la de no externalizar ninguna actividad considerada como relevante (1), que pudiera afectar de modo material a los estados financieros, en sociedades que no pertenezcan al Grupo Santander, grupo financieros al que pertenece la entidad.

En todos los casos, las externalizaciones de dichas actividades están sustentadas en un contrato de prestación de servicios entre las sociedades de dicho Grupo, donde se indica claramente el servicio que se presta y los medios que el proveedor va a proporcionar para cumplir dicho servicio.

Independientemente de dichos contratos, dado que a una sociedad no le exime de responsabilidad el hecho de externalizar determinadas actividades, aunque sea en otras sociedades del propio Grupo, en nuestro caso existe un procedimiento de actuación permanente que supervisa que todos los riesgos del SCIIF, o Modelo de Control Interno, estén suficientemente mitigados mediante controles eficientes:

- Anualmente se revisa en detalle el inventario de proveedores que nos prestan algún servicio y se define si este se considera relevante o no.
- Una vez se establece el perímetro de sociedades que prestan servicios relevantes, todas pertenecientes al Grupo Santander, se les exige que de forma semestral remitan una certificación de su máximo responsable ejecutivo (CEO) y de su máximo responsable financiero (CFO) validando su propio SCIIF.

Dichos SCIIF, o Modelos de Control Interno de cada sociedad, mitigan de forma directa riesgos propios de nuestra Entidad, por lo que en nuestro propio SCIIF mantenemos controles permanentes de estas actividades, siendo estos controles ejecutados por responsables propios de nuestra Entidad.

- Con fin de garantizar la actualización continua de este esquema de control, semestralmente se realizan cruces exhaustivos entre los controles que nos ejecutan las empresas externalizadas y nuestro propio modelo de supervisión de estas tareas, de manera que ningún riesgo relevante carezca de controles eficientes que los mitiguen.

Todo este proceso de supervisión de tareas externalizadas se realiza de manera global sobre todo el SCIIF, destacando que en ningún caso se encuentran externalizados los procesos de valoración, juicios o cálculos a realizar para la elaboración y publicación de los estados financieros.

(1) Servicio relevante: tareas ejecutadas por empresas proveedoras de servicios, que puedan generar impactos relevantes (desde un punto de vista cuantitativo y/o cualitativo) en la información financiera, el cumplimiento normativo, continuidad de negocio, seguridad de la información (propia o de sus clientes) y la calidad de los servicios y/o productos; o bien constituyen un control clave para mitigar riesgos significativos asociados a los mismos.

## 6.4 Información y comunicación:

6.4.1. Función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad:

El Área de Contabilidad y Control de Gestión asume la responsabilidad de definir y resolver las dudas derivadas de la interpretación de las políticas contables, dando cobertura a cualquier área de la Entidad. Este Área se ubica organizativamente dentro de una Dirección General, la cual a su vez depende del propio Consejero Delegado.

En cuanto a la aplicación de las políticas contables, esta se establece a partir del marco normativo que resulta de aplicación a la Entidad y que es el establecido en el Código de Comercio y la restante legislación mercantil y en las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y tomando en consideración la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, del Banco de España, de forma que los estados financieros muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera.

En este sentido, cabe señalar que dichos estados financieros se construyen de manera tecnológica partiendo de unas plantillas contables, dentro de un proceso completamente automatizado. Estas plantillas soportan todos los procesos contables de cualquier operativa y son definidas por parte de la mencionada Área de Contabilidad, la cual asimismo realiza el mantenimiento continuo de las mismas, actualizándolas en el caso de que sea necesario de manera inmediata.

Tras la supervisión y análisis que efectúa la citada Área de Contabilidad sobre los estados financieros, cuando resulta necesario y con un esquema de control específico, esta misma Área realiza los asientos contables necesarios que hayan podido quedar fuera de los mencionados procesos automáticos.

6.4.2. Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

Las aplicaciones informáticas en Banesto se agrupan en un modelo de gestión que, siguiendo la estructura del sistema de información necesario para una entidad bancaria, se divide en varias "capas" que suministran diferentes tipos de servicios; entre otros:

- Sistemas de información en general, que proporcionan información para los responsables de las áreas o unidades.

- Sistemas de gestión que permiten obtener información del seguimiento y control del negocio.

- Sistemas operacionales: Aplicaciones que cubren el ciclo de vida completo de los productos, contratos y clientes.

- Los denominados sistemas estructurales, que soportan los datos comunes al resto de las aplicaciones y servicios para su explotación. Dentro de estos sistemas se encuentran todos los relacionados con los datos contables y económicos.

- La Arquitectura de las aplicaciones, que define los principios y patrones de diseño de todos los sistemas.

- Arquitectura Técnica: Mecanismos utilizados en el modelo para externalización del diseño, encapsulación de herramientas y automatización de tareas.

El objetivo fundamental de este esquema es dotar a dichos sistemas de la infraestructura necesaria de programas informáticos para gestionar todos los movimientos contables realizados por las aplicaciones, y su posterior anotación en las correspondientes cuentas contables, proporcionando también los medios necesarios para el acceso y consulta de los diferentes datos soporte.

Con todo esto quedan cubiertos los procesos más críticos relacionados con la información financiera, entre los que se encuentran los de recoger y cuadrar los movimientos recibidos, consolidar y conciliar con los saldos de las aplicaciones; garantizar la integridad de los datos entre las aplicaciones y contabilidad, cumplir con el Modelo estructural de asignaciones contables, gestionar y almacenar auxiliares contables y realizar anotaciones contables para su almacenamiento en la propia contabilidad.

Las diferentes aplicaciones, basándose en un modelo centrado en la propia operación, imputan las operaciones que se producen en el día a través de los distintos canales (oficinas, internet, banca telefónica, banca electrónica, etc.) en un "diario general de operaciones", pudiendo ser operaciones bancarias de naturaleza contable o no contable, así como mediante imputaciones en línea (online) o en modo diferido (batch).

A partir de esta infraestructura contable y de los antes mencionados sistemas estructurales, se generan los procesos necesarios para la confección, comunicación y almacenamiento de todo el reporting financiero regulatorio, así como de uso interno, necesario para una entidad financiera, siempre bajo la tutela, supervisión y control del Área de Contabilidad y Control de Gestión.

## 6.5 Supervisión del funcionamiento del sistema

6.5.1. Actividades de supervisión del SCIIF realizadas por el Comité de Auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo al comité en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF.

Asimismo, se informa del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera:

Además de las funciones que han sido enumeradas en todo este cuestionario, el Comité de Auditoría y Cumplimiento, como órgano dependiente del Consejo de Administración, también tiene delegada la de *"Supervisar los servicios de Auditoría interna. A tal fin, su responsable deberá presentar anualmente al Comité su plan de trabajo e informarle directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo, sometiendo al Comité un informe de actividades al final del ejercicio. Con el objeto de posibilitar esta supervisión, los servicios de Auditoría interna del Banco atenderán los requerimientos de información que reciban del Comité de Auditoría y Cumplimiento en el ejercicio de sus funciones"*.

Como también se recoge en el reglamento del Consejo de Administración, los servicios de Auditoría Interna dependen directamente de este mismo Consejo, al que reportan. Sin perjuicio de ello, el Comité de Auditoría y Cumplimiento vela en todo momento por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna, informando de las propuestas sobre la elección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de Auditoría Interna. Asimismo, dicho Comité recibe información periódica sobre las actividades de auditoría interna y verifica que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

Adicionalmente, y como ya se ha indicado anteriormente, existe la Unidad de Control Interno, independiente desde el punto de vista organizativo, que tutela y supervisa permanentemente el

SCIIF, garantizando que se cumple y es suficiente, además de seguro y eficiente, y reportando sobre sus resultados tanto a la Dirección como al Comité de Auditoría y Cumplimiento, así como al Consejo de Administración.

En relación con la función de Auditoría Interna, detallamos los siguientes aspectos:

#### 1. Función de Auditoría Interna.

Auditoría Interna es una Dirección del Grupo Banesto que tiene como misión, entre otras, la de supervisar el cumplimiento, eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno del Grupo, así como la fiabilidad y calidad de la información financiera y operativa.

Esta dirección, que es única para todo el Grupo, depende directamente del Consejo de Administración de Banesto, al cual informa, al menos una vez al año, sobre su Plan Anual de Auditoría y de los resultados de los trabajos desarrollados en el último ejercicio.

Como ya se ha dicho, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene encomendada la supervisión de los servicios de auditoría interna, en ejercicio de la cual desempeña, entre otras, las siguientes funciones:

- Velar en todo momento por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna.
- Recibir de la Dirección de Auditoría Interna su plan de trabajo e información sobre las incidencias que se presenten en su desarrollo, así como un informe de actividades al final del ejercicio. En el ejercicio de esta función, el Comité de Auditoría y Cumplimiento es informado periódicamente sobre las actividades de auditoría interna, y verifica que la Alta Dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

Con el objeto de posibilitar esta supervisión, los servicios de auditoría interna atienden los requerimientos de información que reciben del Comité de Auditoría y Cumplimiento en el ejercicio de sus funciones, participando siempre que se requiere en las sesiones del Comité.

La Comisión Ejecutiva y la Comisión Delegada de Riesgos también pueden solicitar información sobre los trabajos de auditoría interna realizados en materias de su competencia, así como del cumplimiento de las recomendaciones de sus informes. Asimismo, pueden sugerir la inclusión de riesgos específicos dentro de los Planes de auditoría.

La totalidad de la plantilla de esta dirección tiene dedicación exclusiva, no compaginando, en ningún caso, su actividad con otras funciones diferentes a las propias del auditor interno.

Como ya se ha indicado, entre sus funciones básicas se encuentra la de supervisar los sistemas de control interno del Grupo Banesto, evaluando y verificando adicionalmente que los riesgos inherentes a la actividad de este Grupo están adecuadamente cubiertos por dichos sistemas de gestión y control.

#### 2. Alcance de la evaluación del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera.

De acuerdo con lo anteriormente detallado, auditoría interna, en ejecución del plan anual aprobado por el Consejo de Administración, realiza una revisión continua de la estructura del sistema existente en Banesto, para asegurar el control y fiabilidad de la información financiera.

Grupo Banesto, como subgrupo certificador del modelo de control interno del Grupo Santander (en cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley - SOX), basado esencialmente en la identificación de eventos de riesgo y desarrollo de actividades para su control y mitigación, tiene delegadas las funciones de documentación, actualización, seguimiento, validación y

certificación de dicho modelo, que incluye la identificación de los procesos críticos y riesgos derivados que puedan afectar de forma material a la información financiera.

El cumplimiento del plan anual de trabajo, comprende la validación continua de la matriz de riesgos y controles definida por el Grupo Banesto, en el marco de la ley SOX, a efectos de asegurar la calidad de la información financiera.

Adicionalmente, dicha revisión supone la emisión de un informe anual sobre la calidad en la aplicación de dicha norma, efectividad de los controles definidos, actualización documental, autoevaluación de controles por parte de las unidades del Grupo y seguimiento de las recomendaciones de auditoría relacionadas, emitidas durante el ejercicio.

En este sentido, para el ejercicio 2011 las conclusiones han sido positivas, no poniéndose de manifiesto incidencias materiales.

La cobertura del plan anual de auditoría y la metodología de trabajo aplicada comprenden la revisión de las prácticas sobre el entorno de control y los controles, propiamente dichos, existentes sobre los sistemas de información.

Para ello y considerando que la revisión del modelo debe garantizar la calidad de la información financiera, se encuentran implícitos en la ejecución continua del plan anual de auditoría los trabajos desarrollados sobre la información contable, entre otros:

- a. Estados Financieros individuales de Banesto y sus controles operativo-contables.
- b. Proceso de Consolidación, incluyendo la revisión específica de los procesos contables de las sociedades del Grupo que incluyan mayor riesgo de errores en la calidad de la información financiera.
- c. Revisión de los cierres contables trimestrales, revisando, asimismo el análisis de los aspectos contables de mayor relevancia en la información financiera consolidada.
- d. Análisis de la calidad y procedimientos de control en la preparación de la información, tanto puntual como periódica, remitida a los Organismos Reguladores y Supervisores.
- e. Seguimiento continuo de los requerimientos, exigidos por los Organismos Reguladores, a través de la emisión de actas de inspección.
- f. Seguimiento permanente de las conclusiones y recomendaciones de auditoría de naturaleza contable.

La información trimestral pública es revisada por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, en relación con los sucesivos cierres contables del Grupo consolidado, y hace especial hincapié en la suficiencia de las provisiones, los resultados extraordinarios y otros hechos de especial relevancia contable o sobre los que exista un mayor riesgo de incurrir en posibles errores materiales en la información financiera del Grupo y permite formar una opinión periódica de los aspectos contables de mayor relevancia.

3. Procesos, unidades y áreas específicas de los estados financieros que se han evaluado.

Las revisiones de auditoría interna incluyen la cobertura de la totalidad de riesgos relevantes de las unidades del "universo" del Grupo Banesto y, prioritariamente, los riesgos de naturaleza operativo-contable, por áreas contables o por procesos implícitos en el modelo de control de la información financiera.

Para ello dispone de una matriz de riesgos propia que permite, de acuerdo a los principales parámetros de riesgo de cada proceso, unidad o área, priorizar los trabajos a desarrollar sobre la totalidad de unidades facilitando el posterior desarrollo de la planificación anual.

La cobertura de la planificación anual es completa, incluyendo, en todo caso, los procesos, unidades y áreas clasificados en la matriz como prioritarios o a vigilar.



#### 4. Revisión de la eficacia del diseño y del funcionamiento efectivo de las prácticas evaluadas.

El esquema de análisis detallado incluye tanto el diseño como el funcionamiento efectivo de los controles en el ámbito de revisiones de consultoría, emitiéndose, siempre que es necesario, recomendaciones y sugerencias de mejores prácticas.

La profundidad y cobertura de los trabajos de auditoría, así como el análisis anual tanto del modelo global como de la estructura de coordinación, permiten verificar de forma efectiva la eficiencia del funcionamiento del esquema de control sobre la calidad de la información financiera y detectar posibles desviaciones, especialmente en procesos cuya criticidad pueda suponer errores materiales en dicha información financiera.

6.5.2. Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las NTA), la función de auditoría interna y otros expertos, puedan comunicar a la alta dirección y al Comité de Auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

El Consejo de Administración recoge en el artículo 14 de su reglamento, entre otras cuestiones, la facultad que tiene delegada sobre el Comité de Auditoría y Cumplimiento relativa a *“Servir de canal de comunicación entre el Consejo y el Auditor de Cuentas, evaluar los resultados de cada Auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquél y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros”*.

Además, también tiene entre sus funciones la de *“Supervisar el cumplimiento del contrato de Auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de Auditoría sean redactados de forma clara y precisa”*.

En este sentido, el Comité de Auditoría y Cumplimiento trata en sus reuniones periódicas, entre otros aspectos, las eventuales debilidades de control que pudieran afectar a la fiabilidad y exactitud de los estados financieros, requiriendo a las diferentes áreas que pudieran estar implicadas con el fin de obtener la información y aclaración necesaria, así como evaluando la posible corrección de sus efectos en dicha información financiera.

#### 6.6 Otra información.

Deloitte, S.L. como auditor de las cuentas anuales del Banco y del Grupo Banesto, revisa con una periodicidad anual, el modelo de Control Interno con el objeto de cumplir con la sección 404 de la Ley de Estados Unidos “Sarbanes – Oxley” (SOX).

#### 6.7 Informe del Auditor Externo.

A la fecha de formulación de este Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Auditor de cuentas no ha finalizado el trabajo de revisión del modelo de control interno con el objeto de cumplir con la sección 404 de la Ley de Estados Unidos “Sarbanes – Oxley” (SOX), al no estar finalizado el proceso de certificación por parte del Banco. Se estima que dicha revisión se finalice con anterioridad a la fecha de aprobación por la Junta General de Accionistas de las cuentas anuales.