**Control interno HAYA-BBVA**

1. **Control de versiones.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha versión | Ámbito | Unidad origen | Comentarios/ modificaciones |
| Versión 1.0. Noviembre 2020 | Recuperaciones | EGI | Creación de protocolo. |

1. **Introducción.**

El objetivo de este protocolo de relación es regular la operativa a llevar a cabo entre HAYA RE y BBVA para dar cobertura a los términos establecidos en el contrato de gestión de activos inmobiliarios suscrito entre ambas partes, en materia de control interno. (La parte de conflictos de Interés se gestionan desde Cumplimiento Haya. Desde Control Interno HRE se gestiona el tema de riesgos).

Los activos inmobiliarios sujetos a este protocolo podrán ser tanto de titularidad de BBVA S.A como de las Sociedades Inmobiliarias del Grupo.

1. **Términos contractuales sujetos (SLA).**

A continuación, se cita textualmente el extracto del apartado 3.1.7 que regula las actividades relacionadas con el presente protocolo.

*..” (a) Principios Generales:*

*El Proveedor de Servicios se compromete a establecer y mantener los procedimientos de control interno y de gestión de conflictos de intereses requeridos para asegurarse de que:*

*(i)  las decisiones y acciones para la gestión y administración de los Activos se ajustan, en todo momento, a la defensa de los intereses de los Propietarios en relación con sus Activos; y*

*(ii)  se cumplen las disposiciones del presente Contrato y, en particular, el Anexo 3.1.1.*

* *En caso de situaciones en las que el cumplimiento de ciertos aspectos del Contrato implique o pueda implicar, en opinión del Proveedor de Servicios, un perjuicio para los Propietarios, la asunción por parte de los Propietarios de riesgos significativos de cualquier naturaleza, o un daño a su reputación, el Proveedor de Servicios notificará a los Propietarios por adelantado de estas situaciones y actuará de conformidad con las instrucciones dadas por los Propietarios a este respecto.*
* *En caso de que haya deficiencias o puntos débiles en el sistema del Proveedor de Servicios de control interno, o en caso de que haya efectos adversos relacionados con el sistema de control interno del Proveedor de Servicios de la gestión y administración de los Activos, el Proveedor de Servicios tomará las medidas necesarias para solucionarlo.*
* *El Administrador de Cuentas Clave (tal y como se define en la Cláusula 11.3 más adelante) será el miembro del Proveedor de Servicios responsable de todos los aspectos relacionados con el control interno de las operaciones de gestión y administración de los Activos.*
* *En base al análisis y conocimiento adquirido por los Propietarios de la información resultante de los diferentes procesos desempeñados en cada momento por el personal del Proveedor de Servicios, los Propietarios podrán realizar peticiones adicionales de información, así como de documentación de apoyo, en relación con los controles llevados a cabo por el Proveedor de Servicios y las pruebas existentes de éstos, siempre que dichas peticiones sean razonables y no impliquen costes significativos para el Proveedor de Servicios. El Administrador de Cuentas Clave canalizará la gestión de las peticiones que tengan que atenderse en el plazo establecido por escrito, siempre que dicho plazo sea suficiente para que el Proveedor de Servicios pueda dar respuesta a las mismas.*

*(b) Mapa de riesgos y procedimiento de autoevaluación.*

*El Proveedor de Servicios se compromete a crear un mapa de riesgos para la gestión y administración de los Activos. Dicho mapa de riesgos respetará unas pautas acordadas entre las Partes en los Protocolos en términos de tipología, descripción e impacto cualitativo y cuantitativo potencial de los acontecimientos. El Proveedor de Servicios facilitará este mapa a los Propietarios para que lo revisen con la frecuencia y en los términos acordados en los Protocolos.*

*En relación con los riesgos identificados en el mapa al que se hace referencia en el párrafo anterior, los Propietarios podrán pedir de manera razonable al Proveedor de Servicios que elabore una evaluación para identificar las deficiencias y puntos débiles del control interno de los procesos de gestión y administración de los Activos, su impacto predecible y las medidas para acordar su modificación o mitigación. El método utilizado para esta evaluación tendrá que haberse acordado previamente entre las Partes en el Protocolo correspondiente. En lo que respecta a los posibles fallos operativos (es decir, imposición de penalizaciones o multas) en la administración y gestión de los Activos, el Proveedor de Servicios tendrá que comunicarlos a los Propietarios antes de que realicen su valoración contable a los efectos de coordinar la autorización, si corresponde, de los mismos por parte de los Propietarios.*

*(c)  Asignación de los equipos.*

*El Proveedor de Servicios tendrá la cantidad de trabajadores requerida y con el perfil profesional adecuado como para poder desempeñar las actividades de auditoría interna en relación con los elementos del sistema de control interno respecto de los Servicios prestados….”*

1. **Directrices operativas.**

En base a lo anterior, HAYA realizará las siguientes actividades:

* + Durante el primer mes de cada año, enviará desde el área de Control Interno a EGI BBVA el plan de acción a llevar a cabo durante el año en curso.
  + En dicho plan incluirá detalladamente el marco de control a aplicar en función del análisis del mapa de riesgos de cada uno de los procesos, las áreas a analizar y las operativas sujetas a los controles definidos (incluyendo los porcentajes de muestras a analizar, criterios, fuentes de información, sistemas y documentación soporte, etc.).
  + La planificación de procesos de la matriz de riesgos BBVA – Haya a revisar anualmente será revisado y aprobado por la Directora de Auditoria y Cumplimiento.

EGI BBVA, por su parte:

* + Analizará la información recibida en el plan, debiendo obtener las aprobaciones necesarias según el esquema de Governance vigente en BBVA (Comités correspondientes en esta materia).
  + En caso de sanción positiva, lo comunicará vía correo electrónico a Control Interno HAYA y en caso contrario, se convocará a una reunión entre las partes para consensuar los objetivos y tratar de llegar a un acuerdo.

Una vez alcanzado un acuerdo entre las partes,

HAYA:

* + Reportará a EGI BBVA trimestralmente, vía correo electrónico, el resultado de los controles aplicados y, en su caso, las medidas mitigadoras y planes de acción a llevar a cabo si hubiese incumplimientos/ desviaciones de los riesgos de cada una de las operativas analizadas. Así mismo se reportará la evolución de los indicadores definidos por BBVA, según las directrices recibidas.
  + Los resultados de la revisión se elevan a los Directores HRE de primer nivel de todas las áreas implicadas en cada caso, dependiendo del proceso analizado, incluyendo en todos los casos a Oficina KAM y a la Directora de Auditoria y Cumplimiento Haya.

EGI BBVA:

* + Será responsable de analizar y contrastar la información recibida y dar su conformidad o no a los resultados, pudiendo solicitar cuanta información esté disponible a HAYA para realizar las verificaciones oportunas.
  + En caso de necesitar aclaraciones adicionales solicitará a los interlocutores de HAYA la convocatoria de reuniones de seguimiento, con el objetivo soportar y justificar adecuadamente los resultados obtenidos.
  + Deberá aportar a cualquier regulador/ área de control de BBVA, cuanta información le sea solicitada en relación al citado marco de control, esquema de control y seguimientos llevados a cabo, así como el avance de las acciones mitigadoras, en su caso.

1. **Medios de comunicación.**

Buzones de comunicación entre BBVA y HAYA para esta operativa:

* + EGI: [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com)
  + Área de Control Interno HAYA: controlinterno[@haya.es](mailto:compras@haya.es)