



POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

VERSIÓN 2

NOVIEMBRE 2023

1. ANTECEDENTES	3
1.1. Introducción	3
1.2. Objetivo.....	3
1.3. Alcance y ámbito de aplicación.....	5
1.4. Normativa aplicable.....	5
1.4.1. Normativa europea	5
1.4.2. Normativa nacional.....	6
2. ROLES Y RESPONSABLES DE LA POLÍTICA	7
3. POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS	7
3.1. Identificación de conflictos de interés	7
3.2. Obligaciones generales	11
3.3. Detección y diagnóstico de conflictos de interés	12
3.4. Comunicación y gestión de conflictos de interés del personal.....	12
3.4.1. Situaciones puntuales	13
3.4.2. Situaciones recurrentes.....	13
3.4.3. Canal de denuncias	14
3.4.4. Gestión de conflictos de interés con clientes.....	14
3.4.5. Obligación de registro	15
3.5. Medidas de mitigación en el caso de conflictos de interés	16
3.5.1. Medidas mitigadoras de conflictos de interés a nivel de Entidad	16
3.5.2. Medidas mitigadoras de conflictos de interés para el personal.....	16
3.6. Otros ámbitos de importancia relativos a los conflictos de interés	17
3.7. Formación al personal	18
3.8. Infracciones de la Política	19
4. FIRMAS Y APROBACIONES	19
5. PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO	19
6. CONTROL DEL DOCUMENTO	20
6.1. Modificaciones	20
6.2. Archivo y difusión	20
6.3. Control de versiones	21
6.4. Referencia a otros documentos internos.....	21

1. ANTECEDENTES

1.1. Introducción

La normativa reguladora de la actividad de las entidades de crédito detallada en el apartado 1.4. de la presente política contempla la necesidad de establecer y definir mecanismos precisos y concretos para la gestión de los conflictos de interés que puedan derivarse en la prestación de servicios de carácter financiero o de inversión por parte de las entidades de crédito.

Mediante la presente Política de Gestión de Conflictos de Interés (en adelante, “**la Política**”) se pretende dar cumplimiento a la obligación de **COLONYA, CAIXA D’ESTALVIS DE POLLÈNCIA** (en adelante, la “**Entidad**” o “**Colonya**”) de establecer un procedimiento de gestión de conflictos de interés en sede del Órgano de Administración, motivo por el cual la misma deberá considerarse en conjunto con las restantes políticas y procedimientos internos de la Entidad que contengan regulaciones en materia de conflictos de interés, sin que la presente Política pretenda abarcar todos los posibles escenarios de conflictos de interés a los que se pueda ver sometida la Entidad en el contexto del desarrollo de su actividad regular (ej. de los conflictos de interés relacionados con la prestación de servicios de inversión y auxiliares).

1.2. Objetivo

El objeto de la presente Política es establecer las bases de actuación que deberán seguirse en la Entidad a los efectos de prevenir y, en su caso, gestionar los conflictos de interés que pudiera tener la misma como resultado de la realización de sus diferentes actividades y funciones, así como los conflictos de interés en los que pudieran encontrarse los miembros del Consejo de Administración (en adelante, singularmente el “**Consejero**”, o colectivamente los “**Consejeros**”), los miembros de la Comisión de Control (en adelante, singularmente el “**Comisionado**”, o colectivamente los “**Comisionados**”) y el resto de los empleados de la Entidad (en adelante, los “**Empleados**”) respecto de sus intereses privados frente a los intereses de la Entidad. Todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente y en el sistema de gobierno corporativo de la Entidad.

En particular, la presente Política pretende establecer un marco general de actuación respecto a los siguientes aspectos:

- La identificación de los principales conflictos de interés reales y potenciales que puedan afectar a la Entidad en el desempeño de sus funciones (por las diversas actividades y funciones de la Entidad, o de diferentes líneas o unidades de negocio de la Entidad, o con respecto a terceros con intereses en la Entidad).
- La obligación del personal de evitar, en la medida posible, actividades que pudieran crear conflictos de interés o su reaparición.
- La obligación de los Consejeros de garantizar que, en caso de ocurrirse, los conflictos de interés del personal se gestionan debidamente.

- El proceso de revisión y aprobación que debe seguir el personal antes de emprender ciertas actividades (como servir en otros órganos de administración), a fin de garantizar que dicha actividad no ocasione un conflicto de interés.
- El deber del personal de comunicar inmediatamente cualquier problema que pueda resultar, o haya resultado, en un conflicto de interés.
- La responsabilidad de los Consejeros y Comisionados de abstenerse de votar o participar en cualquier tema en que puedan tener un conflicto de interés o se vean comprometidas su objetividad o habilidad de desempeñar adecuadamente sus deberes para con la Entidad.
- El Director de Riesgos deberá abstenerse de participar en las deliberaciones de aquellos asuntos que previamente hayan sido vetados por el mismo. No obstante, ello no impedirá que, si ha sido requerido para ello, pueda fundamentar su opinión y su decisión de voto.
- La definición de procedimientos adecuados en las transacciones con partes vinculadas para que las mismas se produzcan de forma imparcial.
- El modo en que el Consejo de Administración y la Comisión de Control gestionarán cualquier incumplimiento de esta Política.

Dado que gran parte de los objetivos de esta Política ya están recogidos en la normativa interna de la Entidad sobre ámbitos concretos, hay que entender la misma como un marco general que podrá verse concretado en cuestiones específicas a través de la normativa interna correspondiente.

Los reglamentos, manuales, políticas y restantes documentos internos (en adelante, la “**Normativa Interna**”) que contienen en la actualidad una regulación de conflictos de interés o materias directamente relacionados con ellos (entre las que se encuentran las transacciones con partes vinculadas), son los siguientes:

- Código de Conducta y Actuación
- Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores
- Política de Conflictos de Interés en el Ámbito del Mercado de Valores
- Política de Incentivos en el Ámbito del Mercado de Valores
- Reglamento del Consejo de Administración
- Estatutos
- Reglamento Electoral y de Régimen Interno
- Política de evaluación de la idoneidad de los miembros de los órganos de gobierno y titulares de funciones clave
- Política de incentivos en la prestación de servicios de inversión
- Plan de Sucesión de los miembros del Órgano de Administración y de la Comisión de Control
- Procedimiento de Selección de Titulares de Funciones Clave

- Manual de Prevención de Riesgos Penales
- Política de Sostenibilidad

1.3. Alcance y ámbito de aplicación

El riesgo objeto de gestión y control por la presente Política es el riesgo de conflictos de interés.

Esta Política tiene carácter corporativo, por lo que su correcta aplicación es responsabilidad del personal de todos los áreas, departamentos, oficinas, órganos y comités de la Entidad implicados en la gestión del riesgo de conflictos de interés.

En la presente Política se considera “**personal**” a todos los empleados de la Entidad incluido el Director General, así como todos los miembros del Consejo de Administración.

El contenido de la presente Política se inspira en el compromiso de la Entidad de actuar según los valores y principios establecidos en su Código de Conducta y Actuación y el resto de la normativa interna que lo complementa.

1.4. Normativa aplicable

Para la elaboración de la presente Política se ha tenido en cuenta la siguiente normativa nacional y europea que resulta de aplicación:

1.4.1. Normativa europea

- Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo de 2000, relativa al acceso a la actividad de las Entidades de Crédito y a su ejercicio.
- Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a los mercados de instrumentos financieros.
- Directiva 2006/73/CE de la Comisión, de 10 de agosto de 2006, por la que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de inversión, y términos definidos a efectos de dicha Directiva.
- Reglamento 2006/1287/CE de la Comisión, de 10 de agosto de 2006, por la que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las obligaciones de las empresas de inversión a llevar un registro, la información sobre las operaciones, la transparencia del mercado, la admisión a negociación de instrumentos financieros, y términos definidos a efectos de dicha Directiva.
- Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

- Reglamento (UE) 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.
- Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (versión refundida).
- Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017, por la que se modifica la Directiva 2007/36/CE en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas.
- Directrices sobre gobierno interno de la EBA (EBA/GL/2021/05 que entraron en vigor el 31 de diciembre de 2021, derogando las directrices EBA GL/2017/11 vigentes desde el 30 de junio de 2018 y que a su vez estas últimas habían derogado las directrices EBA/GL/2011/44).
- Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros.
- Directrices de la EBA sobre externalización (EBA/GL/2019/02) de 25 de febrero de 2019.
- Directrices EBA-GL-2020-06 sobre concesión y seguimiento de préstamos.

1.4.2. Normativa nacional

- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n.º 575/2013.
- Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.
- Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.
- Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.
- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Mercado de Valores (artículo 73 Gestión de conflictos de interés de los miembros de los mercados secundarios Oficiales y 108 Requisitos de organización ECCs).
- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio.
- Decreto 52/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan los órganos de gobierno de las cajas de ahorro con sede social en las Islas Baleares.

2. ROLES Y RESPONSABLES DE LA POLÍTICA

A continuación, se describen los responsables necesarios para desarrollar, validar, implantar y controlar la presente Política:

Función	Responsables
Petición y revisión	Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno
Creación o coordinación	Responsable del Área de Control Global de Riesgos
Validación	Director de Riesgos / Comisión de Retribuciones y Nombramientos
Implantación	Comité de Dirección
Seguimiento y control	Departamento de Auditoría interna
Firmas y aprobación	Consejo de Administración
Modificaciones	Consejo de Administración
Archivo y difusión	Área de Organización

3. POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

3.1. Identificación de conflictos de interés

Con carácter general, se entiende por conflicto de interés aquella situación en la que el interés de la Entidad pueda verse menoscabado como consecuencia de las diversas actividades de la Entidad o debido a su estructura organizativa, o también como resultado de la colisión entre los intereses del personal y los de la Entidad, hasta el punto de que tal situación comprometería su capacidad para desempeñar sus funciones de manera independiente y objetiva.

Un conflicto de interés surge cuando las relaciones personales, profesionales, financieras o de otra índole, interfieren o pueden interferir con la objetividad o lealtad de los Empleados, Consejeros o Comisionados de la Entidad.

Así, los conflictos de interés según los sujetos implicados se pueden clasificar en las siguientes categorías:

1. Conflictos entre la Entidad y sus clientes: situaciones en las que la Entidad obtenga beneficios extraordinarios como consecuencia de actividades realizadas en detrimento de los intereses de los clientes. Por ejemplo, la Entidad puede incurrir en conflicto de interés con sus clientes si:
 - Percibe efectivo, bienes o servicios u otros beneficios distintos de la comisión o precio habitual del servicio prestado al cliente.
 - Influye o condiciona la decisión del cliente en perjuicio del mismo.
 - Antepone los intereses de la Entidad prestando un servicio no adecuado para el cliente o bajo unas condiciones que lo perjudican.
 - Emplea información confidencial que suponga una ventaja frente al cliente a la hora de prestarle un servicio.
 - Realiza una actividad incompatible con la del cliente.
2. Conflictos entre los clientes de la Entidad: en casos en los que la Entidad tenga una conducta que suponga un trato preferente a un cliente menoscabando el interés de otro u otros clientes de la Entidad.
3. Conflictos entre los diferentes departamentos/oficinas de la Entidad: como consecuencia de las diferentes actividades llevadas a cabo por cada uno de los departamentos/oficinas que conforman la Entidad pueden generarse conflictos de interés debido a que un departamento/oficina no actúe de manera objetiva en beneficio de otro/a. En particular, distintos departamentos/oficinas de la Entidad pueden incurrir en conflicto de interés cuando se produzcan algunas de las siguientes situaciones:
 - Intercambiar información confidencial o privilegiada en relación con actividades o servicios que comporten un perjuicio para los intereses de los clientes/de la propia Entidad.
 - Ejercer influencias indebidas sobre otros departamentos/oficinas en la realización de sus actividades o servicios.
 - Participar simultáneamente o de forma consecutiva en diferentes servicios o actividades, dando como resultado la generación de un riesgo potencial de perjuicio para los intereses del cliente o de la propia Entidad.
4. Conflictos de interés entre la Entidad y sus grupos de interés (stakeholders): a través de la realización de prácticas que deterioren los beneficios de la Entidad a favor de los intereses de uno o varios stakeholders. Los grupos de interés que están representados en la Asamblea General de la Entidad son: Impositores, empleados, administraciones públicas y entidades representativas de intereses colectivos (ARCA, Taula del Tercer Sector Social, Cooperatives de Treball Associat y la Universitat de les Illes Balears).

5. Conflictos de interés entre la Entidad y los miembros de su Consejo de Administración. Los Consejeros de la Entidad y las personas vinculadas a los mismos deberán evitar situaciones de conflicto de interés, absteniéndose de:

- Realizar transacciones con la Entidad, excepto cuando se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiendo por tales aquéllas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Entidad.
- Utilizar el nombre de la Entidad o invocar su condición de administrador para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la Entidad, con fines privados.
- Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Entidad.
- Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Entidad asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
- Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Entidad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Entidad.
- Obtener una ventaja patrimonial particular con el uso o adquisición de cualquier bien o valor de la Entidad que no sea propio de su actividad financiera.

6. Conflictos de interés entre la Entidad y los empleados y personas vinculadas a los mismos. A continuación, se relacionan situaciones en las que los empleados y personas vinculadas a los mismos podrían incurrir en conflictos de interés:

- Poseer acciones, participaciones financieras, otros derechos de propiedad o pertenecer a asociaciones, u otros intereses económicos en clientes comerciales de la Entidad.
- Pertener a un órgano de administración o ser titular de un órgano de otra entidad con intereses en conflicto con la Entidad.
- Anteponer sus intereses a los de la Entidad en detrimento de su desempeño profesional.
- Tener o haber tenido en el pasado reciente relaciones personales, laborales o profesionales con terceros relevantes con intereses en la Entidad (por ejemplo: asociación con proveedores, asesores externos u otros proveedores de servicios esenciales o cuya presencia en la Entidad resulte significativa).
- Intervenir en actividades o transacciones de la Entidad en las que los propios empleados o las personas vinculadas a los mismos sean directa o indirectamente beneficiarios.

- Ostentar influencia política o relaciones políticas que supongan incompatibilidad con el cargo que el empleado o persona vinculada al mismo ostente en la Entidad.
- Concurrir en una misma persona el cargo de miembro de los órganos de gobierno con la de Titular de Funciones Clave, con la de Dirección General o con la de representante del Comité de Empresa.
- Utilizar indebidamente cualquier información a la que se tenga acceso por la condición que se ostente con fines personales, especialmente cuando se trate de información privilegiada o confidencial.
- Emplear el nombre de la Entidad para influir indebidamente en la realización de una actividad o servicio para obtener un beneficio económico, personal, político o de otra índole, que suponga un perjuicio para los intereses, valores o reputación de la Entidad.
- Desarrollar actividades por cuenta propia o ajena que supongan una competencia real o potencial con la Entidad.

No obstante lo anterior, la Entidad deberá tener en cuenta que ser titular (apoderado, autorizado, avalista, etc.) de cuentas privadas o préstamos, o utilizar otros servicios de la misma no conllevará automáticamente una situación en la que se considere que el personal tiene un conflicto de intereses si permanecen dentro de un umbral adecuado. En concreto, se considerará dentro de un umbral mínimo adecuado y, por tanto, no incurrá en un conflicto de interés, los siguientes casos:

- Para los empleados de la Entidad, la concesión de créditos, avales, garantías o depósitos que estén amparados en acuerdos colectivos concertados por la Entidad.
- Para los Consejeros y personas vinculadas a los mismos, las operaciones concedidas que cumplan con la normativa aplicable.

Las situaciones descritas en los puntos 5. y 6. serán consideradas igualmente como conflictos de interés en el supuesto en que el beneficiario de tales situaciones sea una persona vinculada a los empleados o miembros de los órganos de gobierno, entendiendo como tales: el cónyuge del personal o las personas conanáloga relación de afectividad; los ascendientes de primer grado, descendientes de primer grado y hermanos del personal o de su cónyuge; los cónyuges de los ascendientes, de los descendientes y de los hermanos del personal; y las sociedades en las que el personal, por sí o por persona interpuesta, se encuentre en alguna de las situaciones contempladas en el apartado primero del artículo 42 del Código de Comercio.

7. Conflictos de interés entre la Entidad y sus proveedores. A continuación, se describen las situaciones en las que la Entidad podría incurrir en conflictos de interés con sus proveedores:

- Influir indebidamente en la selección de proveedores con los que empleados de la Entidad o miembros de sus órganos de gobierno o Personas Vinculadas a éstos presenten vínculos económicos o familiares.
 - Percibir obsequios, atenciones o gratificaciones u otros beneficios por parte de un proveedor, salvo en circunstancias admitidas por los usos sociales que se concreten en las normas internas de la Entidad.
 - Revelar información confidencial relativa a las condiciones económicas, técnicas o de otra índole presentadas por proveedores en competencia con objeto de favorecer a un tercero.
 - Solicitar la contratación de un bien o servicio concreto con requisitos dispares en función del proveedor propuesto.
8. Otros posibles conflictos de interés. Serán igualmente objeto de identificación aquellas situaciones adicionales que, no habiendo sido contempladas en las categorías anteriormente mencionadas, sean susceptibles de generar conflictos de interés como resultado de los servicios y actividades proporcionados, así como de la relación con el personal, clientes, proveedores y otros grupos de interés de la Entidad.

3.2. Obligaciones generales

Tanto la Entidad como todo el personal (empleados y miembros de los órganos de gobierno), sin perjuicio de los deberes y obligaciones específicos recogidos a lo largo de la presente Política, deberán llevar a cabo sus tareas y actividades con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, buscando siempre el mejor interés tanto de la Entidad como de sus clientes.

A tales efectos, el personal asumirá como principios generales de actuación los siguientes:

1. Independencia: deberán actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a la Entidad, sus grupos de interés y clientes e independientemente de intereses propios o de personas que puedan estar vinculadas a ellos. En consecuencia, se abstendrán de primar sus propios intereses a expensas de los de la Entidad.
2. Abstención: deberán abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que exista conflicto y de acceder a información relevante o privilegiada que pueda afectar a dicho conflicto.
3. Comunicación: deberán informar al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno sobre los conflictos de interés en que se encuentren incursos por causa de sus actividades fuera de la Entidad, sus relaciones familiares, su patrimonio personal, o por cualquier otro motivo, de conformidad con lo establecido en el apartado 3.4. de esta Política. Esta comunicación debe efectuarse en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de tomar la decisión que pudiera quedar afectada por el posible conflicto de interés.

4. **Transparencia:** deberán facilitar información precisa, veraz y comprensible en relación con el conflicto de interés identificado, de forma que el personal y/o cliente pueda tomar una decisión informada y con conocimiento de causa sobre la continuidad o no de la actividad o servicio en cuestión.

Asimismo, el personal deberá informar al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno en su condición de función garante del modelo de gestión de conflictos de interés de la Entidad, respecto de aquellos conflictos de interés que puedan surgir de relaciones que mantuviesen durante los cinco años anteriores a su incorporación a la Entidad.

Cualquier duda sobre la posibilidad de un conflicto de intereses por parte del personal deberá ser consultada con el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno.

3.3. Detección y diagnóstico de conflictos de interés

Para identificar los tipos de conflictos de interés que puedan surgir, cuya existencia pueda menoscabar la imagen del personal y de la propia Entidad, se tendrá en cuenta como mínimo, si el personal o cualquiera de sus personas vinculadas se encuentran en alguna de las circunstancias siguientes:

1. Pueden obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera, en detrimento de los intereses de otra parte relacionada con la Entidad.
2. Tienen un interés en el resultado de un servicio, operación o transacción efectuada que sea diferente del interés de una parte relacionada con la Entidad.
3. Tienen incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otra entidad o grupo de entidades frente a los intereses de la propia Entidad.
4. Reciben o van a recibir de una persona diferente de la Entidad un incentivo en relación con un servicio o una actividad prestada a la Entidad, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por sus labores profesionales en la Entidad.

En este sentido, cabe mencionar que no resulta indispensable que el riesgo de perjudicar a la Entidad se materialice, siendo suficiente la existencia de una situación de riesgo de perjuicio de los intereses de la Entidad para la aplicación en general de la presente Política y, en particular, para realizar la comunicación de cualquier situación real o potencial de conflicto de interés mencionada en el apartado 3.4. siguiente de la presente Política.

3.4. Comunicación y gestión de conflictos de interés del personal

El personal deberá informar al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno sobre los conflictos de interés en que se encuentren incursos, bien se traten de conflictos de interés derivados de situaciones puntuales (por ejemplo: operaciones concretas, contrataciones con terceras partes, etc.), bien se trate de situaciones de carácter recurrente, para su adecuada gestión por parte de la Entidad.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellas situaciones de conflictos de interés que sean identificadas por la propia Entidad en el transcurso regular de su actividad.

3.4.1. Situaciones puntuales

Los conflictos de interés serán comunicados por el personal tan pronto como tengan constancia del mismo al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno, que procederá inmediatamente a su registro y apertura del procedimiento de revisión correspondiente y que deberá documentarse adecuadamente.

En la revisión del conflicto de interés correspondiente, el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno deberá evaluar la existencia de conflictos de intereses reales y potenciales, tanto a nivel individual como colectivo, observando como premisa principal en la revisión del conflicto de interés, la salvaguarda de los intereses de la Entidad o de sus grupos de interés.

Evaluada la existencia del conflicto de interés por parte del Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno, su decisión sobre la existencia o no de conflictos de interés, todos los aspectos y hechos relacionados con el mismo y, en su caso, la propuesta de medidas de mitigación adoptadas serán documentados adecuadamente y, si el conflicto de interés real o potencial es a nivel de órgano de administración, serán comunicados a la Comisión de Control y al Consejo de Administración para que sea este último el que los valore, adopte una decisión al respecto y los gestione apropiadamente, aplicando en su caso las medidas mitigadoras propuestas junto con aquellas otras que en su caso se estimen oportunas.

3.4.2. Situaciones recurrentes

El personal tendrá permanentemente formulada ante el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno una declaración actualizada, conforme al modelo correspondiente, en la que consten los conflictos de interés que pudieran tener respecto de la Entidad y las medidas mitigadoras correspondientes adoptadas por el Consejo de Administración respecto de tales situaciones de conflictos de interés.

La declaración incluirá, asimismo, aquellas vinculaciones del personal con terceras entidades que pudiesen comprometer la actuación del personal, aunque a su juicio no sea así. Igualmente, la declaración contemplará un listado de personas vinculadas con el Consejero, el Comisionado o el Empleado que puedan verse afectadas por un conflicto de interés de acuerdo con la presente Política.

Tanto las declaraciones, como el listado de personas vinculadas serán custodiados por el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno, de acuerdo con la obligación de registro establecida en el apartado 3.4.4. de la presente Política, siendo obligación del personal comunicar cualquier variación a la mayor brevedad posible desde el momento en que se produjo la circunstancia que dio lugar a la modificación de la declaración o del listado de personas vinculadas.

3.4.3. Canal de denuncias

Adicionalmente a los medios de comunicación de conflictos de interés establecidos en los apartados anteriores, el personal de la Entidad o cualquier tercero podrá informar de cualquier circunstancia real o potencial de conflicto de interés que tenga conocimiento respecto de cualquier Consejero, Comisionado o Empleado en cualquier momento, a través del Canal de Denuncias previsto en el *Sistema interno de información* de la Entidad.

El Canal de Denuncias de la Entidad es la vía principal para posibilitar la presentación de información respecto de posibles infracciones por actos o conductas, presentes o pasadas, que puedan suponer un incumplimiento del Código de Conducta y Actuación u otras normas de conducta relacionadas en la *Política del sistema interno de información y defensa del informante* de la Entidad.

Las comunicaciones pueden presentarse de forma nominativa, es decir, con identificación del informante, o de forma anónima.

De acuerdo con el apartado 3.1. del *Procedimiento de gestión de informaciones* de la Entidad, este canal permite la presentación de comunicaciones a través de:

- La Web corporativa accesible a través de <https://colonya.com/es/asistencia/canal-de-denuncias/>.
- Correo electrónico: canaldedenuncias@colonya.es
- Correo postal: Plaça Major, 7, 2º piso; 07460 Pollença, Illes Balears (Att. Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno).
- Por teléfono al nº 971869404 (Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno).

Las comunicaciones también pueden presentarse verbalmente mediante reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días, a solicitud del informante. En estos casos debe dirigirse la petición a través de alguna de las vías de comunicación escritas mencionadas anteriormente.

En cualquier caso, la gestión de las denuncias se realizará siguiendo el *Procedimiento de gestión de informaciones* y cumpliendo con las garantías previstas en la *Política del sistema interno de información y defensa del informante* de la Entidad.

3.4.4. Gestión de conflictos de interés con clientes

Los clientes podrán comunicar situaciones susceptibles de generar potenciales conflictos de interés a través de cualquiera de los canales previstos en el *Sistema interno de información* de la Entidad.

De acuerdo con el *Procedimiento de gestión de informaciones*, el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno de la Entidad atenderá las situaciones notificadas y dirigirá la investigación, para lo que podrá requerir la participación de otras áreas o departamentos de la Entidad.

En la resolución de conflictos de interés que afecten a clientes, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- En caso de conflicto entre la Entidad y un cliente, deberá salvaguardarse el interés del cliente.
- En caso de conflicto entre clientes:
 - se evitará favorecer a ninguno de ellos;
 - no se podrá, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes los servicios o actividades contratados por otros;
 - no se podrá estimular la contratación de un servicio o actividad por un cliente con objeto de beneficiar a otro.

En lo que respecta a aquellos conflictos de interés que no involucren a clientes se resolverán según su naturaleza y características, siguiendo el *Procedimiento de gestión de informaciones* y cumpliendo con las garantías previstas en la *Política del sistema interno de información y defensa del informante* de la Entidad.

3.4.5. Obligación de registro

Independientemente del registro de las comunicaciones recibidas a través del *Sistema interno de información* de la Entidad, el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno mantendrá un registro actualizado de los conflictos de interés, ya sean individuales o conjuntos, bien potenciales o reales, bien puntuales o recurrentes, comunicados por el personal o identificados por la propia Entidad, así como de las medidas de subsanación aplicadas.

En el registro quedará constancia de manera clara, no manipulable y numerada correlativamente de la siguiente información:

1. Identidad del Consejero, Comisionado o Empleado y, en su caso, otras personas vinculadas con estos, relacionadas con el conflicto de interés.
2. Fecha de origen y, en su caso, terminación del conflicto.
3. Actividad o situación a los que hace referencia el conflicto.
4. Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
5. Descripción del proceso de gestión, subsanación de la situación y en su caso medidas mitigadoras adoptadas.

En cualquier caso, en lo relativo al registro de las situaciones reales o potenciales de conflictos de interés comunicados o identificados, tanto a nivel individual como colectivo, junto con las medidas mitigadoras adoptadas, pese a llevarse a cabo por parte del Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno, será responsabilidad última del Consejo de Administración que los mismos queden debidamente documentados.

3.5. Medidas de mitigación en el caso de conflictos de interés

Una vez identificadas las circunstancias que son susceptibles de generar conflictos de interés, y no habiéndose podido prevenir su existencia, se incluye a continuación un listado no exhaustivo de medidas que la Entidad podrá establecer para gestionar estos potenciales conflictos, distinguiendo entre medidas destinadas a mitigar los conflictos de interés a nivel de Entidad y las destinadas a mitigar los conflictos de interés a nivel del personal, y, de manera razonable, evitar un riesgo relevante de menoscabo de los intereses de la Entidad y sus grupos de interés:

3.5.1. Medidas mitigadoras de conflictos de interés a nivel de Entidad

- Llevar a cabo una segregación de funciones adecuada, por ejemplo, encargando a personas diferentes la realización de actividades que puedan entrar en conflicto en los procesos relacionados con las transacciones o en la prestación de servicios, o confiando a personas distintas las responsabilidades de supervisión y de comunicación de las actividades en conflicto. La actual estructura organizativa de la Entidad, basada en tres líneas de defensa, garantiza dicha adecuada segregación de funciones.
- Establecer barreras a la información, por ejemplo, a través de la separación física de determinadas líneas o unidades de negocio con el fin de evitar el intercambio de información privilegiada entre departamentos y que puedan surgir conflictos de interés.
- Establecer procedimientos adecuados para las transacciones con partes vinculadas, por ejemplo, exigir que las transacciones se lleven a cabo en condiciones de mercado.
- El Código de Conducta y Actuación y la presente política constituye en sí mismo un elemento mitigador de los conflictos de interés, en base a los principios rectores que en él se recogen y que deben regir la actividad de todas los empleados y miembros de los órganos de gobierno de la Entidad.

3.5.2. Medidas mitigadoras de conflictos de interés para el personal

- Encomendar a personas diferentes la realización o participación en las actividades o transacciones conflictivas.
- Evitar que el personal que también desarrolle actividades fuera de la Entidad ejerza una influencia indebida en esta como consecuencia de dichas actividades.
- Establecer que el personal se abstenga de votar en cualquier asunto en el que tenga o pueda tener un conflicto de interés o en el que su objetividad o su capacidad para cumplir adecuadamente sus obligaciones con la Entidad pueda verse comprometida.
- Establecer procedimientos adecuados para las transacciones con partes vinculadas de acuerdo con las políticas establecidas por la Entidad en el contexto de las operaciones vinculadas, tal y como podría ser incluir la obligación relativa a que las transacciones se realicen en condiciones de mercado, requerir la aplicación íntegra de los procedimientos

de control interno pertinentes, solicitar asesoramiento vinculante a los miembros independientes del Órgano de Administración, etc.

- Impedir que el personal ocupe cargos en entidades competidoras.
- De acuerdo con el Código de Conducta y Actuación vigente, en ningún caso se podrán aceptar regalos, comisiones o retribuciones o cualquier ofrecimiento por parte de terceros que pueda condicionar la objetividad e independencia del personal de la Entidad en la contratación de cualquier producto o servicio. En cualquier caso, antes de aceptar regalos de clientes y/o proveedores, el empleado debe considerar las intenciones que motiven dichos regalos, o sea, si se trata de un mero detalle de cortesía o con el interés de obtener algún trato de favor y en este último caso se deberá rechazar educadamente.
- El deber de los empleados de preservar la confidencialidad de toda la información recibida de los clientes, para lo cual la Entidad establecerá medidas para prevenir el uso y transmisión indebidos de la información.

A estas medidas se unirán las que en cada momento considere necesarias la Entidad para gestionar adecuadamente los nuevos potenciales conflictos que se vayan identificando en el seno del Consejo de Administración de la Entidad.

3.6. Otros ámbitos de importancia relativos a los conflictos de interés

Con la entrada en vigor de la Directiva MiFID II se desarrollan nuevos requerimientos para las entidades con el objetivo de aumentar la protección de los inversores y reducir la posibilidad de que surjan conflictos de intereses entre la Entidad y sus empleados con los clientes. Estos nuevos requerimientos se centran en los siguientes ámbitos:

- Incentivos: según la normativa se prohíbe la recepción o el pago de honorarios, comisiones u otros beneficios monetarios cuando se presten servicios de asesoramiento independiente en materia de inversión o servicios de gestión de carteras, salvo que se presten servicios de asesoramiento no independiente o servicios de comercialización, donde sí podrán cobrarse si se cumplen los requisitos establecidos por la normativa (el incentivo eleva la calidad del servicio y no perjudica la obligación de la Entidad de actuar en el mejor interés de los clientes), con el objetivo de evitar que la Entidad pueda actuar de forma que menoscaben el mejor interés de los clientes.

La Entidad, como consecuencia de esta nueva obligación, cuenta con una política de incentivos en la prestación de servicios de inversión, con el objetivo de cumplir con la norma.

- Mejor ejecución: con el objetivo de actuar en el mejor interés de los clientes en la ejecución de las órdenes, la Entidad deberá cumplir con la obligación de mejor ejecución, lo que supone adoptar todas las medidas suficientes para obtener el mejor resultado posible para los clientes. Para ello, la Entidad cuenta con procedimientos específicos y una política de

mejor ejecución que se cumplirá manera estricta (salvo que exista una instrucción específica del cliente).

- Remuneración de los empleados que prestan servicios de inversión: conforme a la Directiva MiFID II, se prohíbe remunerar el rendimiento del personal que presta servicios de inversión conforme a objetivos que puedan entrar en conflicto con el mejor interés de sus clientes. Por ejemplo, el sistema de remuneración no podrá tener en cuenta objetivos de ventas o de otra índole que puedan constituir un incentivo para que el personal recomiende instrumentos financieros que no se ajusten a las necesidades de los clientes. En este sentido, la Entidad cuenta con unas políticas remuneratorias encaminadas a gestionar los conflictos de interés, garantizando que los intereses de los clientes no se vean menoscabados.

3.7. Formación al personal

Los empleados y miembros del Consejo de Administración recibirán formación continua encaminada a garantizar un conocimiento adecuado en relación con los conflictos de interés, poniendo especial énfasis en su identificación, prevención, y gestión con objeto de promover una actuación profesional, honesta y transparente.

Además, la Entidad promoverá que las personas vinculadas a Empleados o a Consejeros de que no reciben formación expresa, se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en la presente política y demás normativa interna aplicable.

El Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno de la Entidad llevará a cabo revisiones recurrentes a fin de garantizar que los planes formativos de la Entidad permiten garantizar que las personas relevantes poseen un conocimiento apropiado, actualizado y alineado tanto con los requisitos regulatorios en materia de conflictos de interés como con los valores y principios de actuación recogidos en su Código de Conducta y Actuación. En concreto, revisará:

- La adecuación del plan de formación, incluyendo la frecuencia y la duración de la formación a impartir.
- El contenido de la formación destinada a los empleados y miembros del Consejo de Administración.
- Destinatarios de la formación por área, departamento y categoría.
- Criterios de selección de los destinatarios de la formación.
- Medición del éxito y nivel de aceptación de la formación a través de encuestas internas.

Asimismo, se desarrollarán planes formativos específicos orientados a aquellos empleados que desempeñan su actividad en ámbitos más proclives a la existencia de potenciales conflictos de interés, como los servicios de inversión y auxiliares, y que requieren de mayor sensibilización.

En el momento de su incorporación, los empleados y miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control de la Entidad recibirán información sobre el contenido de la presente Política

y demás normativa interna de conducta, que tienen a su disposición y a la que los Empleados podrán acceder a través de la Intranet Corporativa y los Consejeros y Comisionados a través de la web de acceso restringido para miembros de los órganos de gobierno.

Corresponde al Departamento de Recursos Humanos la implantación y seguimiento de la formación a impartir.

3.8. Infracciones de la Política

Las infracciones de la Política serán reportadas por el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno al Consejo de Administración y a la Comisión de Control para que se adopten las medidas que se consideren oportunas a tales efectos.

4. FIRMAS Y APROBACIONES

La facultad de aprobación de la presente Política, así como de sus sucesivas modificaciones, corresponde al Consejo de Administración.

La **versión 1** de la presente Política fue:

Adaptada por:	Responsable del Área de Control Global de Riesgos	Junio de 2018
Revisada por:	Comité de Dirección	13-09-2018
Validada por:	Comisión de Retribuciones y Nombramientos	19-09-2018
Aprobada por:	Consejo de Administración	19-09-2018

La **versión 2** de la presente Política ha sido:

Actualizada por:	Director de Riesgos	Noviembre de 2023
Revisada por:	Comité de Dirección	02-11-2023
Aprobada por:	Consejo de Administración	20-11-2023

5. PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO

El Comité de Dirección se asegurará de que esta política esté efectivamente implantada.

Una vez que está implantada, se tiene que realizar un seguimiento continuado de la Política, en el que se ha de comprobar el correcto cumplimiento de la misma. El control de su cumplimiento correrá a cargo del Departamento de Auditoría Interna.

Las conclusiones del seguimiento deben conducir a acciones cuyo principal objetivo sea incrementar el grado de cumplimiento o mejorar el impacto de la política en la Entidad o en sus empleados.

Los cambios propuestos y la razón por la que se formula la propuesta de modificación serán comunicados para su validación al Director de Riesgos. Una vez se hayan validado y aprobado los

cambios por parte del Consejo de Administración, se realizará la modificación y actualización del presente documento.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

6.1. Modificaciones

La aprobación inicial y cualquier modificación o baja de la presente política debe ser validada por el Director de Riesgos, revisada por el Comité de Dirección y aprobada por el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

La Política deberá ser revisada al menos anualmente por el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno (integrado dentro del Área de Control Global de Riesgos) proponiendo, en su caso, las medidas de mejora que se estimen necesarias. Dicha revisión, seguirá el circuito de aprobación definido cuando de dicha revisión se derive la necesidad de introducir algún cambio en su contenido.

El Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno será responsable de garantizar y asegurar la conformidad de la Política con la normativa vigente, así como de su adecuación en cada momento a las necesidades, operativa, volumen, dimensión y complejidad de la Entidad.

La Política debe estar en todo momento actualizada. Las causas de modificación y actualización pueden ser:

- Cambios derivados del proceso de seguimiento y control.
- Cambios en los objetivos y estrategia de negocio.
- Cambios en el enfoque de gestión.
- Modificación de los procesos o procedimientos.
- Modificación de la estructura organizativa.
- Cambios en el marco normativo.

6.2. Archivo y difusión

El documento original de la presente Política se halla archivado en G:\200. Manuals interns\200.5. Politiques Govern Intern i Idoneitat\Politica de gestion de conflictos de interés.

La difusión de la política entre los empleados de la Entidad se realizará mediante la publicación de una circular interna y su puesta a disposición en formato PDF en la Intranet Corporativa de la Entidad.

Además, la Política se pondrá a disposición de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control a través de la web restringida específica para los miembros de los Órganos de Gobierno.

Así mismo, los clientes de la Entidad o cualquier interesado pueden consultar la presente Política a través de la web corporativa de Colonya.

6.3. Control de versiones

El 20 de noviembre de 2017 la Entidad y CECABANK suscribieron un contrato de prestación de servicios que tenía por objeto identificar las obligaciones en materia de gobierno corporativo y análisis de su impacto que supone la adaptación a la Guía EBA/ESMA sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y personas con funciones clave en la entidad y Guía EBA sobre gobierno interno. El 11 de mayo de 2018 se amplió el alcance de dicho proyecto sectorial a la elaboración de modelos o documentos estándar de las siguientes políticas y procedimientos:

- Documento de guía relativo a la política de gobierno interno
- Política de gestión de conflictos de interés
- Plan de sucesión
- Documento de guía sobre la aplicación de los criterios de proporcionalidad
- Plan de formación de Consejeros
- Política de selección de responsables de las funciones clave
- Política de aprobación de nuevos productos
- Política de selección e idoneidad de consejeros (incluye la política de diversidad)
- Política de externalización de servicios y funciones

La versión inicial del presente documento fue elaborada por parte del Responsable del Área de Control Global de Riesgos a partir de los mencionados documentos estándar y la Guía EBA/GL/2017/11 sobre gobierno interno.

A continuación, se detalla el control de las versiones:

Versión	Fecha aprobación	Control
1	19/09/2018	Versión inicial
2	20/11/2023	Actualización a los cambios normativos y de organización

6.4. Referencia a otros documentos internos

El presente documento se complementa con los siguientes documentos internos:

- Código de Conducta y Actuación

- Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores
- Política de incentivos en el Ámbito del Mercado de Valores
- Política de Conflictos de Interés en el Ámbito del Mercado de Valores
- Política de Gobierno Interno
- Política de remuneraciones
- Política de Evaluación de la Idoneidad de los Miembros de los Órganos de Gobierno y Titulares de Funciones Clave
- Política de Sostenibilidad
- Plan de Sucesión de los Miembros el Órgano de Administración
- Procedimiento para la Selección de Titulares de Funciones Clave
- Manual de Prevención de Riesgos Penales
- Estatutos
- Reglamento Electoral y de Régimen Interno
- Reglamento del Consejo de Administración