



POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES

VERSIÓN 2

SEPTIEMBRE 2024

1. ANTECEDENTES.....	3
1.1. Introducción	3
1.2. Objetivo	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
2.1. Ámbito de aplicación objetivo	4
2.2. Ámbito de aplicación subjetivo.....	4
3. ROLES Y RESPONSABLES DE LA POLÍTICA	5
4. PRINCIPIOS GENERALES	5
5. DEFINICIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	6
6. SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE GENERAR CONFLICTO DE INTERÉS.....	6
6.1. Entre clientes y la Entidad	6
6.2. Entre distintos departamentos de la Entidad	8
6.3. Entre empleados de la Entidad y la Entidad o sus clientes	8
6.4. Entre distintos clientes de la Entidad	8
6.5. Entre empleados, personas vinculadas y relaciones anteriores	9
6.6. Otros posibles conflictos de interés	9
7. MEDIDAS PREVENTIVAS O MITIGADORAS Y CORRECTORAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS .	10
7.1. Entre clientes y la Entidad	10
7.2. Entre distintos departamentos de la Entidad	11
7.3. Entre empleados de la Entidad y la Entidad o sus clientes	11
7.4. Entre distintos clientes de la Entidad	12
7.5. Entre empleados, familiares y relaciones anteriores	13
7.6. Otros posibles conflictos de interés	13
7.6.1. Barreras a la información.....	13
7.6.2. Medidas a nivel organizativo	13
7.6.3. Política de Remuneración	14
7.6.4. Externalización de servicios	14
7.6.5. Otras medidas.....	14
8. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE UN CONFLICTO DE INTERÉS.....	14
9. REGISTRO DE CONFLICTOS DE INTERÉS	15
10. COMUNICACIONES Y ADVERTENCIAS A CLIENTES EN MATERIA DE CONFLICTOS DE INTERESES	15
11. FORMACIÓN AL PERSONAL	16
12. RESPONSABILIDADES	17
12.1. De la Alta Dirección.....	17
12.2. De todos los empleados	17
13. REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS INTERNOS	18

1. ANTECEDENTES

1.1. Introducción

De acuerdo con el marco normativo que introdujo la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (en adelante “MiFID I”), y su transposición a través de la modificación de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores y la aprobación del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión, las entidades que prestan servicios de inversión están obligadas a adoptar medidas efectivas para garantizar la protección de sus clientes. La Directiva 2014/65/CE relativa a los mercados de instrumentos financieros (en adelante, “MiFID II”) ha venido a ampliar los requisitos que establecía MiFID I (ambas en su conjunto referidas como “MiFID”) para dar cumplimiento a los objetivos de protección al cliente y transparencia.

Este entorno normativo, requiere que las entidades financieras elaboren un manual que recoja la Política de Conflictos de Interés con el fin de poner en conocimiento de sus clientes las posibles situaciones susceptibles de crear conflictos de interés que puedan perjudicarles.

Se considerarán conflictos aquellas situaciones en las que el interés de un cliente, o posible cliente de **COLONYA, CAIXA D’ESTALVIS DE POLLENÇA**, en adelante “**la Entidad**”, entre en conflicto con el interés de otro/s y/o el interés de la Entidad, y por tanto subyace una situación de riesgo de que el interés de uno o más clientes resulte perjudicado.

Conforme a lo anterior, y desde la entrada en vigor de la MiFID, la Entidad se ha dotado de una serie de políticas que, enmarcadas en las diferentes versiones del *Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)*, han regulado hasta el presente los criterios y medidas generales para la adecuada gestión de este tipo de conflictos de interés.

Tanto la evolución del citado marco normativo como de la propia Entidad hacen conveniente el recoger y actualizar dichos criterios y medidas en una Política específica; todo ello sin perjuicio de lo establecido en el Código de Conducta y Actuación de la Entidad, en la Política de Gestión de Conflictos de Interés de la Entidad y en el RIC (estos dos últimos documentos actualizados en noviembre de 2023).

1.2. Objetivo

Mediante la presente Política de Conflictos de Interés en el Ámbito del Mercado de Valores se pretende que la Entidad pueda identificar las circunstancias que pueden dar lugar a conflictos de interés reales o potenciales y los procedimientos que se deberán seguir para su adecuada gestión.

En este sentido, se llevarán a cabo todos los pasos necesarios para actuar en el mejor interés de los clientes de la Entidad y ofrecerles la máxima protección. Los fundamentos de la Política pueden resumirse como sigue:

- La identificación de los conflictos
- La prevención
- La gestión
- El registro
- La eliminación de los existentes, posibles y futuros conflictos de interés
- La comunicación e información al cliente cuando resulte necesario

Se ha de tener en cuenta que la presente política se complementa con otras políticas y procedimientos internos que contienen regulaciones para ámbitos más concretos, y que ésta ofrece únicamente un marco general de actuación en cuanto a la identificación, prevención y gestión de los conflictos de interés relacionados con la prestación de servicios de inversión y auxiliares.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Ámbito de aplicación objetivo

La presente Política se aplicará a todos aquellos servicios, actividades, departamentos o áreas de la Entidad relacionados con la prestación de servicios de inversión, regulados por la normativa MiFID.

2.2. Ámbito de aplicación subjetivo

Esta Política de Conflictos de Interés se aplica a todas las áreas de la Entidad y consecuentemente a todo aquel personal contratado, subcontratado, directivos y miembros del Órgano de Dirección que las conforman, cuya actividad esté relacionada con la prestación de servicios de inversión o auxiliares, o la realización de actividades de inversión (en adelante, el “**Personal Afectado**”).

3. ROLES Y RESPONSABLES DE LA POLÍTICA

A continuación, se describen los roles y sus responsables en relación con la presente política:

Función	Responsables
Petición	Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno
Creación o coordinación	Área de Control Global de Riesgos
Validación	Director de Riesgos / Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos
Implantación	Comité de Dirección
Seguimiento y control	Departamento de Auditoría Interna / Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno
Aprobación de la versión inicial y actualizaciones	Consejo de Administración
Modificaciones	Área de Control Global de Riesgos
Archivo y difusión	Área de Organización

4. PRINCIPIOS GENERALES

Todo el personal de la Entidad afectado según lo descrito en el apartado 2 anterior, sin perjuicio de los deberes y obligaciones específicos recogidos a lo largo de la presente Política, deberán prestar servicios y llevar a cabo sus actividades con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, buscando siempre el mejor interés de sus clientes. A tales efectos, el personal asumirá como **principios generales de actuación** los siguientes, sin perjuicio de los que se recogen en el *Código de Conducta y Actuación* y en la *Política de Gestión de Conflictos de Interés* de la Entidad:

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, los de la Entidad a expensas de los de los clientes o los de unos clientes a expensas de los de otros.
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 con personas vinculadas, su patrimonio personal, o por cualquier otro motivo. 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.

En caso de existir dudas sobre la posibilidad de un conflicto de interés, ésta deberá ser consultada con el **Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno**.

5. DEFINICIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Deberá entenderse que existe un conflicto de interés cuando se produzca la concurrencia en una misma persona o ámbito de decisión de, al menos, dos intereses contrapuestos que podría comprometer la prestación imparcial de un servicio de inversión o auxiliar o de una actividad de inversión (en adelante, prestación de servicios o actividades de inversión).

En particular se entenderá que existe conflicto de interés cuando:

- a) La Entidad o el Personal Afectado puede obtener un beneficio financiero, o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente;
- b) la Entidad o el Personal Afectado tiene un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente, que sea distinto del interés del cliente en ese resultado;
- c) la Entidad o el Personal Afectado tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente;
- d) la Entidad o el Personal Afectado desarrolla la misma actividad que el cliente;
- e) la Entidad o el Personal Afectado recibe o va a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de servicios o beneficios monetarios o no monetarios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.

Además, para que se dé un conflicto de interés no es suficiente que la Entidad pueda obtener un beneficio si no existe también un posible perjuicio para un cliente, o que un cliente pueda obtener una ganancia o evitar una pérdida, si no existe la posibilidad de pérdida para otro cliente.

No es indispensable que el riesgo de perjudicar a uno o más clientes se materialice. La existencia por sí sola de una situación de riesgo de perjuicio de los intereses de los clientes requiere la aplicación de esta política.

6. SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE GENERAR CONFLICTO DE INTERÉS

Esta Política engloba todas las categorías de conflicto, reales o potenciales, que pudieran dañar los intereses de los clientes de la Entidad. Podemos identificar los siguientes grandes grupos de conflictos:

6.1. Entre clientes y la Entidad

Existen determinadas situaciones en las que la Entidad podría obtener un beneficio financiero extraordinario o evitar una pérdida financiera a expensas del cliente, es decir, situaciones en las que por razones comerciales la Entidad anteponga sus propios intereses a los de sus clientes.

A continuación, se presentan las principales situaciones en las que se podría producir conflictos entre los intereses de la Entidad y los intereses de sus clientes:

- Servicios prestados al cliente en los que la Entidad tiene cierto poder de influencia sobre las decisiones del cliente. Es el caso de los servicios de gestión discrecional de carteras, asesoramiento de inversiones y transmisión y ejecución de órdenes.
- Situaciones en las que la Entidad tiene acceso a información no pública sobre clientes que la sitúe en situación de ventaja respecto al resto del mercado, usando dicha información privilegiada en beneficio propio, o bien en beneficio de otros clientes.
- Casos en los que la Entidad tenga potencialmente un interés distinto del interés del cliente en relación con la prestación de un servicio o la ejecución de una operación por cuenta del mismo. Por ejemplo:
 - Realización de operaciones adelantándose a la orden dada de un cliente en el mismo sentido que éste, ya sea por cuenta de la entidad o por cuenta propia del empleado que conozca dichas órdenes.
 - Multiplicar operaciones sin beneficio aparente para el cliente con el objeto de incrementar los ingresos por comisiones.
 - Situaciones en las que se pueda sesgar recomendaciones o gestiones de cartera para beneficiar los intereses de la Entidad, sobre aquellas que mejor satisfacen las necesidades de los propios inversores.
 - Forzar al cliente a adquirir productos o servicios adicionales con el fin de acceder a un determinado contrato o servicio financiero.
 - Tentar al cliente de forma inapropiada a apalancar sus inversiones mediante préstamos de la propia Entidad, que le expone a riesgo de mercado y altos costes de crédito.
 - Incumplir la ejecución de órdenes de un cliente si haciéndolo la Entidad obtiene un beneficio. También puede darse si el pago se retrasa para aumentar la liquidez de la Entidad.
 - Invertir en un valor conjuntamente con sus clientes, viéndose beneficiada la Entidad en la adquisición, mantenimiento y liquidación de una inversión, en detrimento de sus clientes.
 - Utilizar los valores pertenecientes a un cliente que permanecen en custodia en la Entidad, los cuales se utilizan para realizar transacciones por cuenta propia por parte de la Entidad, o bien para realizar transacciones por cuenta de otros clientes.
 - Venta de valores por cuenta de clientes en mercados poco líquidos o no transparentes, obteniendo con ello un beneficio propio o de otro cliente.
 - Ofrecer a sus clientes aquellos instrumentos financieros de los cuales percibe un mayor beneficio económico (por ejemplo, por tener comisiones más altas) por lo

que existe un incentivo implícito a vender o recomendar productos sin tener en cuenta los intereses de sus clientes sino el suyo propio.

- Inducir o primar la comercialización de un determinado instrumento financiero o a la prestación de un servicio de inversión por los incentivos recibidos de los acuerdos con terceros suscritos por la Entidad, en perjuicio de los intereses de los clientes.
- Desarrollar la misma actividad que el cliente.

6.2. Entre distintos departamentos de la Entidad

Algunos departamentos de la Entidad con objetivos de negocio contrapuestos pueden realizar en ocasiones el mismo tipo de operaciones. Este hecho puede implicar la consecución de un conflicto de interés que perjudique al cliente.

Las principales situaciones que pudieran darse son:

- Convivencia de las actividades de gestión de cartera propia y gestión de carteras de clientes.
- Realización por parte de los empleados servicios o actividades de inversión de forma simultánea o consecutiva, cuando dicha participación pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más clientes.

6.3. Entre empleados de la Entidad y la Entidad o sus clientes

El hecho de que los empleados también puedan actuar como clientes de la Entidad hace que en contadas ocasiones pudieran obtener mayor beneficio actuando por cuenta propia que el resto de los clientes.

Las principales situaciones que pudieran darse son:

- Uso de información privilegiada con fines personales por parte de los empleados de la Entidad.
- Adelantar operaciones personales a las de otros clientes en detrimento de éstos.
- Políticas de remuneración que impliquen riesgos de malas ventas debido a los objetivos bajo los cuales han sido estructuradas.
- Ante una buena oportunidad de inversión, el empleado realiza, en primer lugar, operaciones personales en dicha oportunidad y luego operaciones por cuenta de su cliente.

6.4. Entre distintos clientes de la Entidad

El hecho de prestar un mismo servicio a varios clientes puede permitir que en algún caso algún cliente obtuviera un trato preferente respecto al resto de clientes evitando que el servicio sea prestado equitativamente.

Las principales situaciones que pudieran darse son:

- En la recepción y transmisión de órdenes o en la gestión discrecional de carteras se podría dar prioridad a las órdenes de determinados clientes frente a otros.
- La Entidad podría aceptar incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de un cliente sobre los intereses de otro.
- Prestar un mismo servicio o servicios relacionados a dos a más clientes con intereses contrapuestos o que sean competidores entre sí.
- Regalos e invitaciones: No se aceptarán regalos, incentivos directos o indirectos que puedan crear Conflictos de Intereses con otros clientes.

6.5. Entre empleados, personas vinculadas y relaciones anteriores

El hecho de prestar un mismo servicio a Personas Vinculadas¹ puede permitir que en algún caso un cliente obtuviera un trato preferente. De igual forma, las relaciones que pueda haber tenido el empleado con anterioridad también pueden generar conflictos de interés.

Las situaciones que podrían darse son:

- Un empleado (o, en su caso, una Persona Vinculada) puede recibir un beneficio financiero u otra ventaja importante de naturaleza inapropiada como resultado de la posición del Empleado en la Entidad.
- Un empleado tiene la oportunidad de influir en la Entidad concediendo negocios o tomando decisiones administrativas o importantes de forma que redunden en un beneficio o ventaja personal para el Empleado o Persona Vinculada.
- El interés financiero, o de otro tipo, que puede tener un Empleado o su participación anterior en una tarea, actividad o relación con otra persona, afecta o puede afectar a su juicio u objetividad a la hora de cumplir con sus obligaciones y responsabilidades hacia la Entidad.

6.6. Otros posibles conflictos de interés

La Entidad, cuando presta servicios de inversión o, en su caso, servicios auxiliares a clientes, actúa con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes.

¹ Se entiende por “**Persona Vinculada**” a: (i) las personas físicas con relación de parentesco hasta el segundo grado con el personal descrito en el ámbito de aplicación de la presente política (Personal Afectado), por consanguinidad o afinidad (ascendientes, descendientes, hermanos, y cónyuges o personas unidas por relación de análoga efectividad) conforme a lo establecido en la legislación vigente; así como los hijos del cónyuge o pareja de hecho del Personal Afectado a su cargo; y (ii) cualquier persona jurídica, o asociación en la que el Personal Afectado o las personas vinculadas al mismo ocupen un cargo directivo, o que estén directa o indirectamente controlados por dicha persona o que se haya creado para su beneficio o cuyos intereses económicos sean en gran medida equivalentes a los de dicha persona.

En determinadas circunstancias y en el marco de prácticas generalmente aceptadas en los mercados financieros, es posible que la Entidad realice pagos o reciba de terceros, remuneraciones, honorarios, comisiones, descuentos u otros beneficios monetarios o no monetarios en relación con los productos o servicios de inversión que la Entidad ofrece y presta a sus clientes.

Dichos beneficios normalmente forman parte del precio de los productos y servicios de inversión (comisión de gestión, comisión de estructuración, etc.), y no suponen coste adicional o extraordinario para el cliente.

En el caso de que se cumplieran las condiciones necesarias para admitir la percepción de honorarios y/o comisiones de un tercero, siempre encaminadas a mejorar la calidad del servicio prestado al cliente, la Entidad actuará con la máxima transparencia informando de su existencia al cliente, cuando lo considere conveniente, y revelando, si fuera posible, el importe de dichos pagos u honorarios percibidos.

7. MEDIDAS PREVENTIVAS O MITIGADORAS Y CORRECTORAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS

El Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores (RIC), recoge las pautas de conducta de carácter general de obligado cumplimiento para todos los empleados y miembros de los órganos de administración de la misma.

A continuación se detallan las medidas que la Entidad ha establecido para gestionar los posibles potenciales conflictos y, de manera razonable, evitar un riesgo importante de deterioro de los intereses de sus clientes.

Las medidas de gestión de conflictos de interés se han agrupado en varias categorías en función de los sujetos implicados, aunque en algunas ocasiones algunas son aplicables a varias categorías:

7.1. Entre clientes y la Entidad

Con el fin de prevenir y corregir las situaciones potenciales de crear conflictos de interés, los responsables de la Entidad tomarán las siguientes medidas:

- No deberán, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes las operaciones realizadas por otros.
- No deberán estimular la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro.
- Deberán establecer reglas generales de prorratio o de distribución de las órdenes masivas una vez ejecutadas para evitar favorecer a unos determinados clientes en detrimento del resto.

- Deberán, en relación con los servicios y actividades de inversión y servicios auxiliares específicos realizados, definir las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de intereses.
- No multiplicarán las transacciones de forma innecesaria y sin beneficio para el cliente.
- En caso de conflicto entre clientes, se lo comunicarán a los afectados, pudiendo desarrollar los servicios u operaciones en que se manifieste el conflicto únicamente si éstos lo consienten. Además, deberá comunicarse al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno.

7.2. Entre distintos departamentos de la Entidad

Determinadas áreas de la Entidad pueden estar implicadas en el mismo conflicto de interés por tener objetivos distintos respecto a sus clientes. Con el fin de evitar este tipo de situaciones se deberán tomar las siguientes medidas preventivas:

- Cada área tomará sus propias decisiones de manera imparcial y autónoma.
- El cliente deberá estar informado en todo momento acerca de las decisiones de cada una de las áreas implicadas en su situación personal.
- Si algún área cree que puede entrar en conflicto de interés con otra, deberá automáticamente advertirle de este hecho a la otra área y al propio cliente indicándole los posibles peligros que de ese conflicto pudieran derivarse. Además, deberá comunicarse al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno.

7.3. Entre empleados de la Entidad y la Entidad o sus clientes

Los empleados de la Entidad no podrán hacer uso de ningún tipo de información confidencial o privilegiada a la que puedan acceder por el desempeño de su actividad en la Entidad, que pudiera favorecer o representar una ventaja añadida bien a sí mismos o Personas Vinculadas.

Los empleados de la Entidad deberán actuar en todo momento con lealtad al mismo, anteponiendo el interés de éste a sus intereses propios. En la medida que pudieran afectar a su imparcialidad y, de forma indirecta, pueda perjudicar a los intereses de uno o más clientes, para prevenir y/o gestionar estos conflictos se establecen las siguientes pautas generales de actuación:

- Como representantes de la Entidad, los directivos deberán mostrar permanentemente una conducta pública acorde con los comportamientos sociales de general aceptación.
- El desempeño de un cargo directivo en la Entidad supone un alto grado de responsabilidad, que debe verse reflejado, entre otros aspectos, en la plena dedicación de su tiempo a las funciones que desarrolle.
- En las relaciones que mantengan con los clientes, los empleados no podrán aceptar comisiones, regalos o atenciones de cualquier tipo que pudieran afectar o condicionar sus

decisiones en el desarrollo de las funciones que deban realizar. No obstante, no entran dentro de esta categoría los pequeños obsequios de clientes, de valor reducido, representativos de una atención o cortesía, y que sean una práctica normal dentro de las relaciones de negocio. Nunca debe aceptarse cantidad alguna en metálico.

- La Entidad espera de sus empleados una total confidencialidad y la utilización estrictamente profesional de dicha información, estando prohibido el acceso a información de cualquier naturaleza que no sea imprescindible para el desarrollo del trabajo en la Entidad.
- Los empleados deberán abstenerse de conceder, aprobar o ejercer influencia para que se aprueben financiaciones o negocios entre la Entidad y sus clientes en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de la Entidad.
- Los empleados de la Entidad deberán poner a disposición de ésta las retribuciones que perciban en concepto de dietas, honorarios u otros cualesquiera, provenientes de terceros, cuando actúen en representación o en nombre de la Entidad.
- Los empleados de la Entidad deberán aportar en sus relaciones con clientes soluciones eficientes a las necesidades y problemas manifestados por los mismos, así como ofrecer el asesoramiento responsable, de acuerdo con las políticas definidas en cada momento por la Entidad.

En los casos que no sea posible evitar dichas situaciones de conflicto de interés, deberán comunicarlo al **Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno** de la Entidad para que ésta asegure, por los medios que estime oportuno, una adecuada e independiente toma de decisiones.

Ante una actuación por parte del directivo o empleado que no esté ajustada a los principios recogidos en la presente política o implique un incumplimiento de la misma, la Entidad, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá adoptar las medidas correctivas que entienda oportunas en relación con dicho directivo o empleado.

7.4. Entre distintos clientes de la Entidad

En estos casos es fundamental lograr un trato equitativo entre clientes. Para ello, se tendrán en cuenta las siguientes precauciones:

- No se revelará, bajo ningún concepto, a unos clientes las operaciones realizadas por otros.
- No se estimulará la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro.
- Se cumplirá, en todo momento, con las reglas de prorrateo o de distribución de las órdenes ejecutadas establecidas por la entidad en garantía del trato justo y equitativo de los clientes.
- Regalos e invitaciones: No se ofrecerán ni regalos o invitaciones a menos que éstas sean razonables, proporcionados y tengan un fin comercial legítimo.

- Incentivos: Con el fin de supervisar los posibles escenarios de conflicto de interés con relación a los incentivos, la Entidad ha establecido políticas, procedimientos y controles de incentivos de obligatorio cumplimiento para todos los empleados.

7.5. Entre empleados, familiares y relaciones anteriores

Por norma general, los empleados deberán abstenerse de mantener relaciones personales financieras (p.ej. un préstamo) o cualquier otra relación (familiares, relaciones personales estrechas o intereses en negocios externos compartidos) con otro empleado que interfiere con el cumplimiento de sus obligaciones con la Entidad.

Cuando se pueda producir un conflicto de interés por la existencia de una relación familiar o de relación personal estrecha, la gestión de la operación y/o cliente deberá ser realizada por otra persona designada por la Entidad.

En el caso de existencia de relaciones anteriores y/o intereses en negocios externos que puedan generar un conflicto de interés, el Personal Afectado se abstendrá de participar en la operación y/o negocio asociados. La Entidad designará la persona o personas que llevarán a cabo dicha operación y/o gestionarán dicha relación.

7.6. Otros posibles conflictos de interés

7.6.1. Barreras a la información

Con el fin de evitar el intercambio de información privilegiada entre áreas la Entidad que desarrollen actividades susceptibles de crear conflictos de interés en detrimento de sus clientes, la Entidad mantendrá “barreras de información” entre tales áreas.

Estas barreras suponen mantener las áreas susceptibles de crear conflictos de interés separadas entre sí, que por ejemplo pueden concretarse en:

- Separación física de las áreas.
- Establecimiento de medidas dentro de cada área que permitan tomar decisiones de manera independiente y objetiva.

7.6.2. Medidas a nivel organizativo

Además de todas las medidas comentadas anteriormente, cada área deberá, de manera autónoma, elaborar sus propias medidas mitigadoras o correctoras de conflictos de interés para sus clientes.

En general, se podrán tomar medidas con el fin de:

- Impedir que se ejerza una influencia inadecuada sobre la forma en que una persona realiza servicios o actividades de inversión o auxiliares.

- Asegurar la supervisión separada de las personas cuyas funciones principales sean la realización de actividades a clientes con intereses, incluidos los de la empresa.
- Asegurar un sistema de retribución a los empleados imparcial y objetivo.

7.6.3. Política de Remuneración

La Entidad dispone de una política de remuneración orientada a incentivar una conducta responsable y un trato justo a los clientes. Esta política ha sido diseñada para evitar los vínculos entre la retribución de los empleados que participan en la prestación de servicios de inversión o auxiliares, y la venta de determinados productos y/o a operaciones de banca de inversión realizadas por la Entidad.

7.6.4. Externalización de servicios

La Entidad dispone de una política de externalización de servicios en línea con lo requerido por las Directrices EBA, incluyendo controles para detectar y gestionar cualquier posible conflicto de interés en la contratación de servicios externos.

7.6.5. Otras medidas

La Entidad, cuando presta servicios de inversión o, en su caso, servicios auxiliares a clientes, actúa siempre con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes. Por esta razón, no admite incentivos monetarios o no monetarios de clientes ni otras empresas que no hagan mejorar la calidad del servicio prestado por la Entidad.

8. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE UN CONFLICTO DE INTERÉS

La comunicación y gestión de conflictos de interés se realizará de acuerdo con lo establecido en el **apartado 3.4.** de la *Política de Gestión de Conflictos de Interés* de la Entidad.

Según dicha política, 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.

Así mismo, 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 cualquier caso, en la resolución de los conflictos de interés, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- En caso de conflicto entre la Entidad y un cliente, deberá salvaguardarse el interés de este último.
- En caso de conflicto entre clientes:
 - se evitará favorecer a ninguno de ellos;
 - no se podrá, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes las operaciones realizadas por otros;
 - no se podrá estimular la realización de una operación 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.

En caso de existir dudas sobre la posibilidad de un conflicto de interés, ésta deberá ser consultada con el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno.

9. REGISTRO DE CONFLICTOS DE INTERÉS

El **Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno** de la Entidad mantendrá y actualizará periódicamente un registro de conflictos de interés, registrando en el mismo los tipos de conflicto de intereses que supongan un daño importante a los intereses de uno o más clientes y que hayan surgido o puedan surgir con relación a los servicios o actividades comerciales reguladas.

Este registro además identificará y documentará los conflictos de interés relacionados con la estructura o las prácticas comerciales que puedan manifestarse debido a los diferentes servicios y operaciones que realiza la Entidad.

Este registro deberá detallar los procesos de gestión, subsanación y en su caso medidas mitigadoras adoptadas con relación con los conflictos de interés surgidos, así como el resto de información que recoge el apartado 3.4.5. de la *Política de Gestión de Conflictos de Interés* de la Entidad.

10. COMUNICACIONES Y ADVERTENCIAS A CLIENTES EN MATERIA DE CONFLICTOS DE INTERESES

Las unidades responsables de la prestación de servicios de inversión deberán comunicar a los clientes a los que ofrezcan la prestación de servicios o actividades de inversión sobre instrumentos financieros sujetos al ámbito de aplicación de la normativa del mercado de valores y antes de su contratación, que tienen a su disposición la versión íntegra de la presente Política en la página web

corporativa de la Entidad. El cliente, podrá solicitar en cualquier momento una copia de la misma en soporte duradero.

En el supuesto de que las medidas adoptadas por la Entidad no sean suficientes para garantizar, con razonable certeza, la prevención de riesgos de perjuicio para los intereses de sus clientes a raíz de la existencia de un conflicto de interés, la Entidad advertirá al cliente antes de actuar por su cuenta la naturaleza y origen del conflicto mediante un soporte duradero e incluirá los datos siguientes con la finalidad de permitir que el cliente adopte una decisión con conocimiento de causa:

- La existencia del conflicto.
- La naturaleza general o el origen del conflicto.
- Los posibles impactos que podría tener en el marco de la prestación del servicio o la realización de la actividad de inversión correspondiente.
- Las medidas adoptadas al objeto de mitigar el conflicto de interés.

La revelación al cliente de la existencia de un conflicto de interés debe ser considerada como una medida de último recurso que únicamente deberá ser empleada cuando las medidas organizativas y administrativas establecidas para prevenir o gestionar el conflicto no sean suficiente para asegurar la prevención de los riesgos de perjuicio de los intereses de sus clientes.

11. FORMACIÓN AL PERSONAL

Todo el Personal Afectado descrito en el apartado 2.2. de la presente política, incluyendo aquellas personas que se incorporen por primera vez al servicio de la Entidad, deben recibir formación general sobre el contenido de la presente Política y, en especial, sobre los contenidos específicos que les afecten.

Además, la Entidad promoverá que las personas vinculadas al Personal Afectado se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en la presente política y demás normativa interna aplicable.

Así mismo, se realizará una formación actualizada si se producen cambios en los procedimientos establecidos para su adaptación a nuevas normativas o mejorar la identificación, prevención y gestión de los conflictos de interés.

12. RESPONSABILIDADES

12.1. De la Alta Dirección

La Alta Dirección de la Entidad es responsable de supervisar la identificación, documentación, comunicación y gestión de todos los conflictos de interés que puedan surgir dentro de su entorno de responsabilidad correspondiente con la Entidad, debiendo:

- Impulsar una cultura apropiada entre los empleados que destaque la importancia de suministrar un trato ético a los clientes y de manejar apropiadamente los conflictos de interés.
- Involucrarse en la implementación y comunicación de las políticas, procedimientos, controles y sistemas diseñados para gestionar dichos conflictos.
- Asegurarse de que reciben información de los conflictos que se generan y de cómo son gestionados.
- Analizar las incidencias ocurridas y, en su caso, tomar las medidas oportunas, cuando se detecte que un Empleado ha actuado de forma contraria a sus obligaciones y responsabilidades hacia la Entidad, los clientes o hacia las normas vigentes.
- Abstenerse de participar en cualquier asunto en el que tenga o pueda tener un conflicto de interés en el que la objetividad o la capacidad para cumplir adecuadamente con sus obligaciones con la Entidad pueda verse comprometida.

En el proceso de evaluación de la idoneidad del Personal Directivo, previo a su designación, se procederá a identificar y gestionar cualquier posible conflicto de interés, documentando los resultados.

En el caso de que una vez designado el Personal Directivo pudiera incurrir en cualquier circunstancia que pudiera generar un conflicto de interés, éste será analizado, gestionado y se tomarán las medidas oportunas que en su caso procedan. De igual forma que en el caso anterior, este proceso será documentado.

12.2. De todos los empleados

Todos los empleados de la Entidad tienen la responsabilidad de identificar y gestionar los conflictos de interés periódicamente, por lo que deberán:

- Cumplir con esta política y el resto de la normativa y/o procedimientos establecidos para la identificación, documentación, comunicación y gestión de los conflictos de interés.
- Actuar siempre con integridad, con el debido grado de independencia y objetividad a la hora de cumplir con sus obligaciones.

- Evitar situaciones que puedan comprometer o cuestionen su juicio o capacidad de actuar con objetividad como, por ejemplo, evitando el interés financiero personal; el interés familiar o relaciones personales estrechas o una participación anterior, actual o potencial o futura en una actividad o tarea.
- Notificar inmediatamente a un supervisor y/o al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno, la existencia y la naturaleza general de un conflicto de interés real o potencial, para que éstos se puedan revisar, gestionar y resolver adecuadamente.

13. REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS INTERNOS

El presente documento se relaciona con los siguientes documentos internos:

- Política de Gestión de Conflictos de Interés
- Código de Conducta y Actuación
- Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)
- Política del Sistema Interno de Información
- Procedimiento de gestión de informaciones