

Política de conflictos de intereses

Índice

1. Introducción	2
2. Alcance	2
3. Definiciones	2
4. Contenido de la Política de Conflictos de Intereses	3
4.1. Identificación de Conflictos de Intereses	3
4.2. Medidas de Prevención y Gestión de Conflictos de Intereses	4
Medidas de prevención y gestión generales	4
Medidas de resolución de conflictos de intereses	5
4.3. Situaciones específicas	5
4.3.1. Conflictos de intereses personales	5
Identificación de conflictos de intereses personales	5
Mecanismos para la prevención y gestión de conflictos de intereses personales	6
4.3.2. Servicios de inversión o auxiliares	6
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	7
4.3.3. Distribución de productos de seguros	7

1. Introducción

El presente documento contiene la Política de Conflictos de Intereses de Triodos Bank NV Sucursal en España (en adelante “Triodos” o “la Entidad”).

El objetivo del mismo es definir el modelo global de identificación, prevención, gestión, registro y seguimiento de conflictos de intereses para la entidad:

- **Identificación:** Establecer los mecanismos y procedimientos para identificar:
 - Los conflictos de intereses que pueden darse en relación con cada uno de los servicios que presta Triodos y que pueden suponer un perjuicio para los intereses de los clientes.
 - Los conflictos de intereses que puedan surgir entre entidades del Grupo Triodos.
- **Prevención:** Adoptar medidas que permitan, en la medida de lo posible, evitar la aparición real de conflictos.
- **Gestión:** Determinar la forma de gestionar los conflictos de intereses que no pueden ser evitados, así como la de facilitar la debida información a los clientes afectados.
- **Registro:** Documentar adecuadamente, para su control interno y, en su caso, para su comunicación a los reguladores, la implantación de las medidas establecidas para atender las finalidades anteriores.
- **Seguimiento:** Definir el seguimiento que la entidad debe realizar.

El presente documento supone la adaptación local a la Sucursal en España (TBES) de dicha política del grupo, concretándose las medidas a aplicar para su cumplimiento. Por tanto, el objetivo de este procedimiento es doble:

- Reducir el riesgo de perjudicar la integridad de las actividades del Grupo Triodos o los intereses de sus clientes mediante una adecuada gestión de conflictos de intereses y
- Cumplir con las políticas internas del grupo y con la normativa europea y local aplicable.

2. Alcance

El presente documento es de uso y aplicación directa para:

1. Todos los empleados de la Sucursal de Triodos Bank en España (TBES),
2. Todas las unidades de negocio en territorio español y
3. La Fundación Triodos

3. Definiciones

Conflicto de intereses: Se considera que existe un Conflicto de Intereses cuando en una misma persona o ámbito de decisión coincidan al menos dos intereses contrapuestos que condicionen la prestación imparcial u objetiva de un servicio u operación. Con ocasión de la prestación de servicios se podrían generar diversos conflictos de intereses:

- Entre las distintas áreas o entidades de Triodos;
- Entre clientes (incluye proveedores) y Triodos, incluidos sus directivos, empleados, agentes vinculados o personas vinculadas con él, directa o indirectamente, por una relación de control;
- Entre distintos clientes de Triodos.

No obstante, para que exista un conflicto de intereses, no se considera suficiente que Triodos 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 una pérdida concomitante de otro cliente.

Es importante tener en cuenta que una situación de conflicto de intereses puede surgir:

- En cualquier actividad y servicio realizado por Triodos. La condición del cliente (minorista, profesional o contraparte elegible) es irrelevante a efectos de definir e implantar el marco de gestión del riesgo de conflicto de interés.
- En cualquier etapa dentro del ciclo de vida de un producto o servicio: tanto en la etapa de diseño del producto como en la fase de distribución del mismo. En este sentido, es necesario implantar medidas de prevención y gestión de conflictos tanto respecto del lanzamiento de nuevos productos y servicios como de la distribución de los mismos, en función del tipo de producto o servicio de que se trate. Se debe evitar distribuir el producto fuera del público objetivo definido en los casos en los que existan situaciones de conflictos de intereses.

Arm's length transaction (transacciones entre entidades del grupo triodos):

Se refiere a aquellas transacciones que se realicen entre las distintas unidades de negocio y entidades del Grupo Triodos. En dichas transacciones, se debe asegurar que ambas partes actúan en el acuerdo en su propio interés, sin ser sujetos de presión alguna por la otra parte.

Clientes o partes implicadas: Los clientes y las partes implicadas serán aquellos individuos u organizaciones que pudieran verse perjudicados en caso de no ser abordado adecuadamente el conflicto de intereses. Se refieren tanto a un cliente en concreto, como a un grupo de clientes.

Compliance Officer: Director de Riesgos Local.

Head of compliance: Es el responsable del área de cumplimiento local.

Información confidencial: Es cada parte de información (escrita o en otro formato) obtenida por un trabajador interno o externo del Grupo Triodos, que no es de dominio público y que es relativa al Grupo Triodos, sus clientes o proveedores, o terceras partes con las cuales el grupo mantenga una relación de negocio.

La información podrá estar sujeta a confidencialidad ya sea por contrato, por ley o por la naturaleza de la misma (información sensible).

Por tanto, la información confidencial puede subdividirse en:

- a) Información privilegiada.
- b) Información relevante.
- c) Información sensible.

Información privilegiada: Toda información previa y no publicada de carácter económico que se refiera al propio Banco o a otras sociedades del Grupo y es generada en cualquiera de ellas.

Información relevante: Toda información previa y no publicada de carácter no económico que se refiera al propio Banco o a otras sociedades del Grupo y es generada en cualquiera de ellas.

Información sensible:

Aquella que ha sido facilitada por un cliente u otra persona o entidad bajo compromiso específico de confidencialidad.

Incentivo (Inducement): Ventaja, beneficio o atención que provoca que alguien suscriba un acuerdo con otra parte.

Murallas chinas: Son las medidas, procedimientos y barreras (físicas o lógicas) usadas para prevenir un mal uso de la información confidencial o la fuga de dicha información.

Posiciones complementarias (ancillary position): Es un cargo, labor o actividad, remunerada o no, que desempeña un trabajador del Grupo Triodos, dentro de su ámbito personal y de forma ajena e independiente al mismo, en una organización o entidad externa.

Puestos de administración/dirección ajenos al grupo triodos (outside board position): Es un cargo mantenido por un trabajador de Grupo Triodos en el órgano de administración de una Entidad, que lo desempeña a solicitud del propio Triodos Bank y en su interés.

TBES: Sucursal de Triodos Bank en España.

Unidad de negocio: Se refiere a la Sucursal o a otras unidades de negocio como Triodos Investment Management o la Fundación Triodos. Se refiere también a los departamentos dentro de la Sucursal (por ejemplo, Banca Personal, BEI, Operaciones, etc.).

4. Contenido de la Política de Conflictos de Intereses

Triodos adopta las medidas efectivas necesarias para detectar y prevenir o gestionar los conflictos de intereses y mitigar en la medida de lo posible las potenciales repercusiones de esos riesgos. Si aún así subsistiera un riesgo residual que pueda perjudicar al cliente, se le deben comunicar claramente, antes de actuar por su cuenta, la naturaleza general y/o el origen de los conflictos de intereses, así como las medidas adoptadas para mitigar esos riesgos.

4.1 Identificación de Conflictos de Intereses

Se exponen a continuación los tipos de conflictos de intereses identificados en Triodos como consecuencia de la prestación de servicios y actividades y que pueden menoscabar los intereses de uno o más clientes.

Entre clientes:

- Primar de forma no equitativa a unos clientes en detrimento de otros cuando exista un deber de trato justo.
- Aceptar incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de un grupo de clientes sobre los intereses de otro cliente o grupo de clientes.
- Prestar un mismo servicio o servicios relacionados a dos o más clientes con intereses contrapuestos o que sean competidores entre sí.

Triodos (incluye empleados y agentes) – Cliente (incluye proveedores):

- Obtener un beneficio financiero (distinto de la remuneración de mercado por los servicios prestados), o evitar una pérdida financiera a expensas del cliente. Esta situación puede darse en:
 - Servicios donde la entidad tiene cierto margen de decisión o influencia sobre las decisiones del cliente
 - Situaciones en las que la entidad tiene acceso a información no pública que la coloque en situación de ventaja respecto al resto del mercado.
- Tener potencialmente un interés distinto del interés del cliente en relación a la prestación de un servicio o la ejecución de una operación por cuenta del mismo.
- Situación en que una persona puede ejercer una influencia indebida sobre la forma en que otra persona realiza servicios o actividades de inversión.
- Desarrollar la misma actividad que el cliente
- Recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios.
- Participación simultánea o consecutiva de una persona en distintos servicios o actividades cuando dicha participación pueda ir en detrimento de una gestión adecuada de los conflictos de intereses.

Entre distintas áreas o entidades de Triodos:

- Participación de dos áreas del banco en una misma operación, pero desde dos puntos de vista diferentes.
- Realización simultánea de actividades por distintas áreas cuyos objetivos de negocio pudieran en algún momento ser contrapuestas.
- Esquema remunerativo del área ligado en alguno de sus componentes directamente a los resultados de otra área de Triodos.

El análisis y, en su caso, identificación y tratamiento de los posibles conflictos en la prestación de servicios se realiza en 2 niveles:

1. En el proceso de evaluación de nuevos productos: para su aprobación se analiza si la prestación de dichos servicios respecto al producto de que se trate

puede suponer, con carácter general, un conflicto. En caso de que llegase a concluirse que existe un conflicto, se adoptarán las cautelas adecuadas para minimizar sus efectos, y se establecerán las advertencias a realizar en el proceso de comercialización y las manifestaciones a recabar del cliente en el mismo.

2. En todas las áreas de la Entidad se realizará una evaluación periódica de potenciales conflictos de interés vinculados a sus actividades, en donde se identificarán los potenciales conflictos de intereses asociados y se evaluará si las medidas de control existentes son adecuadas y suficientes.

4.2. Medidas de Prevención y Gestión de Conflictos de Intereses

Medidas de prevención y gestión generales

Las distintas áreas de Triodos se aseguran de que, en su ámbito de actividad, las potenciales situaciones de conflictos de intereses se previenen y gestionan a través de la implantación y/o aplicación de las medidas y procedimientos de prevención y gestión que procedan.

La entidad busca en todo momento la mejor manera de prevenir y gestionar los conflictos de intereses para que las tomas de decisiones sigan siendo objetivas. Esto se hace a través de varios mecanismos:

1. Políticas y Procedimientos:

- La creación de principios (Business Principles), políticas y procedimientos claros y precisos son la base de la prevención y gestión de conflictos de intereses.
- En líneas generales, las políticas y procedimientos se han establecido en línea con:
- La prohibición general de promover, en perjuicio de los intereses del cliente, ventas innecesarias o no adecuadas.
- El principio de confidencialidad de la información de clientes, basado en la adopción de reglas de acceso restringido a la misma por los empleados, en función del conocimiento necesario para la correcta ejecución de las funciones atribuidas y de las operaciones que les son confiadas por los clientes y en cumplimiento de la legislación vigente sobre la materia.
- El principio de actuación "Arm's length transaction" (transacciones entre entidades del Grupo Triodos): en estas transacciones se debe asegurar que ambas partes actúan en el acuerdo en su propio interés, sin ser sujetos de presión alguna por la otra parte.
- Intercambio de información confidencial. Estas situaciones requieren medidas específicas para mitigar el riesgo de que ocurra un conflicto de interés, debiendo respetarse en todo caso las normas internas del Grupo y de la Sucursal, como por ejemplo la política de mesas limpias, el documento de seguridad, la gestión de accesos a sistemas lógicos y físicos, y aquellas medidas que se establezcan para evitar las posibles fugas de información.

2. Medidas organizativas eficaces:

La estructura organizativa de la entidad y de las áreas de negocio son adecuadas para prevenir y gestionar los conflictos de intereses. Como mínimo:

- Establecimiento de murallas chinas (barreras de información). Con el objeto de garantizar que las decisiones se adoptan de manera autónoma dentro de cada área y de prevenir la aparición y existencia de potenciales conflictos de intereses, se adaptan determinadas medidas denominadas "barreras de información" dirigidas a impedir el intercambio indebido de información entre personas/áreas que participan en actividades que comportan el riesgo relevante de conflicto de intereses, cuando el intercambio de esta información pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más clientes.
- Supervisión separada de los empleados cuyas funciones principales consistan en la realización de actividades o servicios por cuenta de clientes con intereses distintos que puedan entrar en conflicto, o de aquellas personas que de cualquier otro modo representen intereses distintos que puedan entrar en conflicto, incluidos los de la propia empresa.
- Medidas para impedir o limitar a cualquier persona ejercer una influencia inadecuada sobre la forma en que otra realiza servicios de inversión o auxiliares.
- Medidas para impedir o controlar la participación simultánea o consecutiva de una persona en diversos servicios o actividades de inversión o auxiliares cuando dicha participación pueda ir en detrimento de una gestión inadecuada de los conflictos de intereses.
- Dividir correctamente las actividades. Por ejemplo, confiar actividades conflictivas a personas diferentes, o confiar las responsabilidades de supervisión y comunicación de actividades conflictivas a personas diferentes.
- Procedimientos de supervisión o revisión de la actuación de las personas cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o a favor de clientes por unidades, comités o personas no involucrados directamente en dichas actividades.

3. Sistema de remuneración alineado a los intereses de los clientes

En Triodos existe una política escrita de remuneración, que tiene en cuenta los derechos e intereses de los clientes. El principal objetivo de la política de remuneraciones de la entidad es velar por que los intereses de los clientes no se vean dañados por las políticas y las prácticas de remuneración del personal relevante en la prestación de servicios y productos financieros.

4. Información a clientes

La entidad tiene a disposición de los clientes a petición del cliente, más detalles sobre la presente política, que se facilitará en formato duradero.

5. Formación

Todos los empleados de Triodos reciben formación general respecto de las políticas relevantes que afectarán al desempeño de su trabajo, tanto en el momento de entrar a formar parte de la entidad, como de manera continuada.

6. Canales de comunicación para situaciones generadoras de conflictos de intereses

Todos los empleados de Triodos conocen los canales de

comunicación establecidos para informar acerca de las situaciones de conflicto de intereses que surjan. Adicionalmente, Triodos cuenta con una política de denuncia de situaciones irregulares.

7. Política y registro de incentivos

Triodos cuenta con una política de incentivos que incluye la necesidad de mantener un registro de incentivos actualizado.

Medidas de resolución de conflictos de intereses

1. Criterios generales de resolución

Las medidas de prevención de los conflictos de intereses no garantizan en todos los casos que estos no puedan suscitarse, por lo que asimismo se deben establecer criterios de gestión de estas situaciones que prevengan cualquier impacto perjudicial en los intereses del cliente.

Como principio general de actuación en esta materia, todos los empleados deberán abstenerse de ejercer una influencia indebida sobre la forma en que otros empleados o áreas realizan servicios o actividades de inversión.

Como complemento de lo anterior y para cada una de las categorías de potencial conflicto identificadas, se definen a continuación pautas de actuación específicas.

- En caso de conflicto entre Triodos y un cliente, se debe salvaguardar el interés de este último.
 - No realizar operaciones con el exclusivo objeto de percibir comisiones o multiplicarlas de forma innecesaria y sin beneficio para el cliente.
 - No aceptar regalos, incentivos, directos o indirectos, con el fin de influir en las operaciones de los clientes.
- En caso de conflicto entre empleados y Triodos, aquél debe actuar en todo momento con lealtad al mismo, anteponiendo el interés de éste a sus propios intereses:
 - Abstenerse de conceder, aprobar o ejercer influencia para que se aprueben financiaciones o negocios entre Triodos y clientes con los que se encuentre vinculado, ni representar a Triodos en transacciones u operaciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de la entidad.
 - No realizar actividades profesionales distintas a la prestación de servicios a Triodos que supongan el desarrollo de funciones o la prestación de servicios, de cualquier índole, para competidores de Triodos.
 - Abstenerse de aceptar funciones de administrador, asesor, consultor o agente de empresas que sean o puedan llegar a ser proveedores de bienes o servicios a Triodos salvo que se cuente con autorización previa.
- En caso de conflictos entre clientes: en estos casos se debe garantizar la igualdad de trato entre los clientes, evitando beneficiar a unos frente a otros. En este sentido:
 - Bajo ningún concepto se debe revelar a unos clientes las operaciones realizadas por los otros
 - No estimular la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro.

- Cumplir, 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.
- No ofrecer ventajas, incentivos, compensaciones o indemnizaciones de cualquier tipo a clientes relevantes o con influencia en la misma cuando ella pueda suponer perjuicios para otros clientes o para la transparencia del mercado.
- No aceptar regalos, incentivos, directos o indirectos, con el fin de crear conflictos de intereses con otros clientes.

2. Revelación a clientes

En los casos en los que las medidas establecidas por la entidad para prevenir y gestionar los conflictos de intereses no son suficientes para asegurar con una razonable certeza que se prevendrán los riesgos de perjuicio para los intereses de los clientes se informa al cliente de:

- La naturaleza general o el origen de los conflictos de intereses
- Los riesgos que supone el conflicto de interés
- Las medidas adoptadas para mitigar esos riesgos antes de actuar por cuenta del cliente.

Esta información se comunica en un soporte duradero y con suficiente detalle, teniendo en cuenta la naturaleza del cliente, para que este pueda tomar una decisión sobre el servicio con conocimiento de causa. La entidad recaba y evidencia el consentimiento o aceptación expresa por parte de los clientes.

En todo caso, hay que destacar que la revelación se configura como una medida de último recurso y que no siempre es una solución efectiva para todo tipo de conflictos de intereses. En ocasiones será necesario aplicar medidas más restrictivas (como por ejemplo la abstención). Se deberá declinar actuar en la prestación del servicio cuando no se encuentren medidas que puedan evitar el riesgo de conflicto de intereses.

3. Registro de conflictos de intereses

La entidad tiene – y mantiene debidamente actualizado – un registro centralizado de las clases de servicios realizados por la entidad o por cuenta de la misma en los que, o bien, haya surgido un conflicto de intereses, o bien pueda surgir si se trata de un servicio en curso.

4.3. Situaciones específicas

4.3.1. Conflictos de intereses personales

Identificación de conflictos de intereses personales

- Anteponer los intereses de las inversiones personales del empleado a los del cliente.
- Aceptar funciones de administrador, asesor, consultor o agente de empresas que sean o puedan llegar a ser proveedores de bienes o servicios a Triodos.
- Conceder, aprobar o ejercer influencia para que se aprueben financiaciones o negocios entre Triodos y clientes con los que se encuentre vinculado, o representar a Triodos en transacciones u operaciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de Triodos.

- Vinculaciones de carácter familiar:
 - Con clientes (i.e. que un familiar en una empresa sea nuestro cliente) o proveedores
 - Con empleados de Triodos (i.e. caso en que el cónyuge o pariente puede ejercer funciones jerárquicas respecto del empleado).
- Realizar actividades profesionales distintas a la prestación de servicios a Triodos que supongan el desarrollo de funciones o la prestación de servicios, de cualquier índole, para competidores de Triodos o con el mismo objeto o análogo al de Triodos.

Mecanismos para la prevención y gestión de conflictos de intereses personales

Políticas y procedimientos:

- Operaciones personales de los empleados. Estas operaciones se realizan cuando el empleado lleva a cabo una transacción con un instrumento financiero realizado por él mismo o por cuenta de él mismo cuando se cumpla alguno de los siguientes requisitos:
 - Transacción realizada por la persona,
 - O familiares.
 - Asimilados o
 - Allegados (parientes que convivan desde un año antes de la fecha de la operación personal considerada),
 - O a través de sociedades con vínculo estrecho o de control.
 - Familiares con los que se mantenga una relación de cotitularidad en una cuenta de valores.
- Política de inversiones personales de los trabajadores.
- Cuestionario anual que firman todos los trabajadores. Esta declaración es una fuente de obtención de información sobre actuales o potenciales conflictos de intereses.
- Aceptación de regalos o beneficios personales. Recibir o entregar regalos o atenciones de otro tipo puede generar la apariencia de que se influye en la relación de negocio con la organización y los procesos de decisión, por lo que deben sujetarse a las reglas establecidas específicamente a tal efecto.
- Políticas de gestión de proveedores.

Abstenerse de conceder, aprobar o ejercer influencia para que se aprueben financiaciones o negocios entre Triodos y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni representar a Triodos en transacciones u operaciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de Triodos.

No se realizarán actividades profesionales distintas a la prestación de servicios a Triodos que supongan el desarrollo de funciones o la prestación de servicios para competidores de Triodos.

Abstenerse de aceptar funciones de administrador, asesor, consultor o agente de empresas que sean o puedan llegar a ser proveedores de bienes o servicios a Triodos salvo que se cuente con la autorización previa del Departamento de Cumplimiento Normativo.

Abstenerse de realizar por cuenta propia o por cuenta de personas vinculadas a ellos cuyos intereses económicos compartan, las siguientes operaciones:

- Inversiones en activos emitidos por clientes o proveedores de Triodos cuando dichos activos no se encuentren admitidos a cotización en algún mercado regulado, nacional o extranjero y no exista ningún vínculo familiar que justifique la inversión.
- Inversiones en activos, cotizados o no, emitidos por clientes o proveedores de Triodos cuando, como consecuencia de sus funciones en Triodos, la persona en cuestión pudiera llegar a ejercer influencia decisiva en los negocios de dichos clientes o proveedores.
- Inversiones u operaciones de las que hubiera tenido conocimiento como consecuencia del ejercicio de sus funciones, cuando las mismas fueran de interés o hubieran sido ofrecidas a Triodos, siempre que no hubieran sido desestimadas.
- Financiaciones, avales o garantías obtenidos de personas, físicas o jurídicas, en cuya relación mercantil con Triodos pudiera ejercer influencia decisiva el empleado beneficiario de estas operaciones.
- Financiaciones, avales o garantías obtenidas de otros empleados cuando no exista vínculo familiar entre ellos.

4.3.2. Servicios de inversión o auxiliares

Se consideran susceptibles de generar conflictos de intereses todas aquellas actividades relacionadas con los mercados de valores que se realizan dentro de las Áreas Separadas.

Se identifica como operaciones potencialmente generadoras de situaciones de conflictos de intereses todas aquellas en las que se produce el manejo de información sensible (privilegiada), requiriendo:

- Estudio y aprobación de operaciones afectadas
- Traspaso de información sensible entre áreas / unidades separadas,
- Transmisión de información sensible a personas por encima de las barreras de información.

Una vez identificadas las circunstancias que son susceptibles de generar potenciales conflictos de intereses, y no habiéndose podido prevenir su existencia, se incluyen también a continuación las medidas que la Entidad ha establecido para gestionar estos potenciales conflictos y, de manera razonable, evitar un riesgo importante de menoscabo de intereses de clientes. A estas medidas se unirán las que la Entidad en cada momento considere necesarias para gestionar los nuevos potenciales conflictos que se vayan identificando.

En cualquier caso, todos los empleados de la Entidad, cuando prestan servicios de inversión o auxiliares, asumen como principios generales de conducta el actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de los clientes.

Por lo que se refiere al proceso de comercialización de productos de inversión a través de los distintos canales

de distribución de la Entidad, la Entidad siempre vela por las necesidades e intereses de los clientes, y evalúa la conveniencia de los mismos.

Cuando se desarrolla un instrumento financiero, el diseño del mismo, incluyendo sus características, no debe perjudicar a los clientes finales o provocar problemas con la integridad de mercado al permitir a Triodos atenuar y/o eludir sus propios riesgos o exposición respecto a los activos subyacentes del producto, cuando el Grupo Triodos Bank ya mantenga tales activos por cuenta propia. Parte del procedimiento de aprobación del producto es un análisis de los potenciales conflictos de interés.

En particular, el Grupo Triodos Bank deberá calcular si el instrumento financiero genera una situación en la que el cliente final se pueda ver directamente perjudicado, si se tiene en cuenta:

a) una exposición opuesta a la que anteriormente mantenía cualquier Entidad del Grupo Triodos o, b) una exposición opuesta a la que desea mantener cualquier entidad del Grupo Triodos tras la venta del producto.

Recepción, transmisión y ejecución de órdenes

1. Identificación de situaciones de conflictos de intereses – Ejemplos

- Situaciones en las que Triodos tenga potencialmente un interés distinto del interés del cliente, como por ejemplo:
 - Operar adelantándose a la orden dada de un cliente en el mismo sentido que éste (“Front Running”) 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 (“Churning”)
 - Transmitir / ejecutar órdenes a través de entidades del Grupo aun cuando estas no ofrezcan las mejores condiciones para el cliente.
- Dar preferencia a la transmisión de órdenes del Grupo / otro cliente / empleados, respecto de la orden de un cliente en concreto.
- Usar a favor de la entidad o de terceros información privilegiada
- Situaciones en las que se puede primar de forma no equitativa a unos clientes en detrimento de otros cuando exista un deber de trato justo, como por ejemplo:
 - Asignación de operaciones ejecutadas en base a órdenes de clientes.
- Obtener un beneficio financiero (distinto de la remuneración de mercado por los servicios prestados), o evitar una pérdida financiera a expensas del cliente, al tratarse de un servicio en el que la entidad tiene cierto margen de decisión o influencia sobre las decisiones del cliente.
- Case de operaciones entre clientes, a precios significativamente alejados de su valor razonable teórico.

2. Medidas de prevención y gestión

- Como principio general: se debe actuar en todo caso en el mejor interés de los clientes.

- La entidad establece prohibiciones relacionadas con el uso de información privilegiada
- Triodos cuenta con políticas de ejecución de órdenes en las que se establecen los requisitos y procedimientos adecuados para conseguir la mejor ejecución de las órdenes para sus clientes y evitar escenarios de posibles conflictos de intereses en la recepción, ejecución y asignación de órdenes. En este sentido, la Entidad dispone de procedimientos y sistemas que:
 - Aseguran la ejecución puntual, justa y rápida de las órdenes por cuenta de clientes, frente a otras órdenes de clientes o a los intereses particulares de la entidad.
 - Aseguran que se han adoptado las medidas y mecanismos razonables para obtener los mejores resultados posibles para sus clientes teniendo en cuenta el precio, los costes, la rapidez, la probabilidad de la ejecución y la liquidación, el volumen, la naturaleza o cualquier otra consideración pertinente para la ejecución de la orden.
- Políticas de información y transparencia.
- Política de retribución variable: ausencia de incentivos específicos.

4.3.3. Distribución de productos de seguros

1. Identificación de situaciones de conflictos de intereses – Ejemplos

- Ofrecimiento de un servicio o producto con otro servicio o producto como parte de un paquete o como condición del mismo acuerdo o paquete:
 - Promover, en perjuicio de los intereses del cliente, ventas innecesarias o no adecuadas
 - La oferta conjunta de dos productos en un paquete en el que el precio de la oferta es superior al precio de cada componente por separado ofrecido por la misma empresa (siempre que los productos presenten las mismas características en los dos casos).
- Inducir a un cliente a adquirir una oferta de venta cruzada mediante la publicidad o la promoción del hecho de que, en el día de la venta, el importe total de los costes y cargos a pagar por el cliente es inferior al precio acumulado de cada componente vendido por separado, cuando, en realidad, ya estaba previsto que tal importe de costes y cargos se elevara a un nivel superior con el tiempo debido, por ejemplo, a la acumulación de costes/tasas de explotación.
- No devolver un porcentaje de la parte proporcional de la prima prepagada de un seguro componente de un paquete tras la terminación de un servicio de inversión que se adquirió conjuntamente con el mismo, cuando el producto de seguro no se mantenga en vigor.
- Imponer unos gastos desproporcionados por la rescisión anticipada de un producto de seguro auxiliar si el cliente desea sustituir la cobertura ofrecida por la de un proveedor alternativo, o amenazar con la extinción de la relación contractual correspondiente a otro producto incluido en el paquete.
- Ofrecer un producto combinado con otro que no ha sido solicitado por el cliente cuando la empre-

sa tenga conocimiento, o deba tenerlo, de que el producto en cuestión duplica innecesariamente a otro que ya posee el cliente y del que no puede beneficiarse (entre otras razones porque el cliente no es elegible).

A la hora de identificar conflictos de intereses en la distribución de seguros, como mínimo, hay que considerar los casos en que el intermediario de seguros o la empresa de seguros:

- Puede obtener un beneficio financiero, o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente;
- Tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente.
- Recibe o va a recibir de una persona distintas del cliente un incentivo en relación con la actividad de distribución, en forma de servicios o beneficios monetarios o no monetarios.
- El intermediario, o algún empleado de la empresa de seguros responsable de la distribución del producto de inversión basado en seguros están involucrados en la gestión o desarrollo de estos productos.

2. Medidas de prevención y gestión

La entidad ha implantado todas las medidas necesarias para asegurar que:

- El distribuidor recibe toda la información necesaria y adecuada sobre el producto, su proceso de aprobación y el mercado al que va dirigido el producto.
- El sistema de remuneración al distribuidor no evalúa el rendimiento de sus empleados de un modo que entre en conflicto con su obligación de actuar en el mejor interés de sus clientes.
- Se gestionan las situaciones de conflictos de intereses que puedan surgir respecto a la distribución de un producto en concreto, especificando por ejemplo los casos en los que el distribuidor deberá abstenerse de distribuir el producto.
- No se distribuye el producto fuera del público objetivo definido en los casos en los que existan situaciones de conflictos de interés.

En todo caso la Entidad entrega y aporta a los clientes información completa.