



**Procedimiento de la Estructura de Gobierno  
Corporativo  
de TRESSIS S.V., S.A.**

Documento	<b>Procedimiento Estructura Gobierno Corporativo</b>	
Área Responsable	Cumplimiento Normativo	
<b>Versión</b>	<b>Aprobación / Revisión</b>	<b>Descripción</b>
1	02/03/2015	Elaboración procedimiento
2	29/11/2017	Revisión procedimiento
3	25/02/2021	Adaptación procedimiento a normativa vigente

## ÍNDICE

1	OBJETO .....	4
2	ALCANCE.....	4
3	RESPONSABILIDADES GENERALES .....	5
4	ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD .....	6
5	PRINCIPIOS GENERALES DE LA GESTION.....	8
6	MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES .....	9
6.1	MEDIOS HUMANOS.....	9
6.2	MEDIOS MATERIALES .....	9
7	EL ORGANIGRAMA.....	10
8	LAS COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCION .....	10
8.1	El Consejo de Administración .....	11
8.1.1	<i>Consejero Delegado.....</i>	13
8.2	Estructura Organizativa.....	14
8.3	Los Comités dependientes del Consejo de Administración:.....	15
8.3.1	<i>Comité de auditoria y riesgos.....</i>	16
8.3.2	<i>Comité de Nombramientos y Remuneraciones .....</i>	18
8.3.3	<i>Las Áreas de Staff de Soporte Técnico para el Consejo de Administración ....</i>	19
9	POLITICAS PARA LA GESTION DE LAS ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD.....	29
10	DOCUMENTACION RELACIONADA .....	29
11	NORMATIVA DE REFERENCIA.....	30
12	APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA.....	30

## 1 OBJETO

El presente procedimiento es el documento en el cual TRESSIS, SV, S.A. (en adelante, la “Sociedad”) describe su orden organizativo y de gestión, presentando la distribución de competencias específicas, toma de decisiones y las responsabilidades de las diversas unidades organizativas, describiendo así mismo las distintas políticas de gestión de sus actividades requeridas por la normativa aplicable<sup>1</sup>.

El procedimiento recoge las estructuras de gobierno y organizativas de la Sociedad e intenta representar los instrumentos a través de los cuales:

- La Sociedad expresa su propia autonomía organizativa, en el marco de la normativa nacional española.
- Consigue la eficacia de la intervención y el eficiente uso de los recursos para la obtención de la maximización del valor;
- Atribuye las principales responsabilidades a los diversos niveles estratégicos, de gestión y operativos.
- Define las políticas y planes que de acuerdo con la Ley del Mercado de Valores determinan los requerimientos organizativos de actuación en la prestación de servicios a los clientes.

Estas funciones, políticas, normas y procedimientos, va encaminadas a proteger la solvencia de la Sociedad y al establecimiento de unas pautas de comportamiento correctas, homogéneas y que aseguren la calidad de las actividades y de la operativa desarrollada. Si bien es cierto que el negocio de la Sociedad implica la toma de riesgos, los mismos deben asegurarse de forma que minimicen las posibles pérdidas y los posibles perjuicios para sus clientes.

## 2 ALCANCE

Se definen los requisitos organizativos exigidos por la normativa vigente de acuerdo con los siguientes aspectos:

- Fijación de las funciones y responsabilidades del Consejo de Administración y de la Alta dirección<sup>2</sup>.
- Fijación de las funciones y responsabilidades de las distintas unidades organizativas.

---

<sup>1</sup>Se entiende por normativa aplicable en materia de estructura de gobierno corporativo, la siguiente:

- 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 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y,
- Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.

<sup>2</sup>Según se define en el Art. 2 h) del Real Decreto 217/2008, la Alta dirección de una empresa de servicios de inversión incluye a Los administradores y los cargos directivos de la entidad. Se entenderá que son cargos directivos de la entidad los directores generales y quienes desarrollen en la entidad funciones de alta dirección bajo la dependencia directa de su órgano de administración o de comisiones ejecutivas o consejeros delegados

- Flujos de información entre las distintas unidades organizativas.
- Política de Gestión de los Conflictos de Interés.
- Plan de Continuidad de negocio.
- Política de Externalización de servicios de inversión o de funciones esenciales.
- Política de Salvaguarda de los activos de los clientes.
- Política de Mantenimiento de registros obligatorios.
- Política de idoneidad para la selección y evaluación de cargos.

Este procedimiento ha sido previamente aprobado por la Dirección de la Sociedad, a partir de lo cual las actividades realizadas por las diferentes unidades organizativas deben adaptarse a lo especificado en el mismo.

En el caso en que surgieran dudas en su interpretación, el personal de la Sociedad se ajustará a las normas específicas dictadas por la función de Cumplimiento Normativo. En cualquier caso, se observará siempre lo establecido por la normativa vigente y lo recogido en los códigos de ética y conducta siguiendo el buen hacer del personal y los criterios de máxima prudencia.

En casos excepcionales, cuando sea necesario tener en cuenta prácticas de mercado que difieran de lo que en este procedimiento se establece, es, a su vez necesario, obtener la autorización por escrito del responsable de Cumplimiento Normativo o de la Dirección de la Sociedad.

Por último, es también de aplicación, en la parte que corresponda, a aquellas entidades que como consecuencia de la externalización de funciones y de actividades trabajen para la Sociedad, procurando que su actuación no afecte a la Sociedad en su relación con los clientes ni al cumplimiento de las condiciones de acceso y ejercicio de la actividad.

### **3 RESPONSABILIDADES GENERALES**

Se indican a continuación las responsabilidades generales, sin perjuicio de que en el desarrollo del procedimiento se fijen las responsabilidades específicas de las personas que intervienen en cada proceso.

- Consejo de Administración
  - Aprobación de este procedimiento sobre la base del documento elaborado por la función de Cumplimiento Normativo.
  - Establecer y mantener una estructura organizativa adecuada y proporcionada conforme al carácter, escala y complejidad de los servicios de inversión y auxiliares que presten, con líneas de responsabilidades bien definidas, transparentes y coherentes.
  - Fijar la estrategia empresarial de la Sociedad y sus distintas áreas de negocio y asegurar que se cuenta con medios humanos y materiales que garanticen una adecuada gestión del negocio con una suficiente segregación de las funciones

y control de los riesgos asumidos.

- Alta Dirección
  - Definir y adoptar las medidas necesarias para que se apliquen políticas y procedimientos adecuados que garanticen que la Sociedad, sus directivos, su personal y sus agentes cumplen las obligaciones recogidas en la normativa aplicable.
  - Evaluar y revisar la eficacia de las políticas, medidas y procedimientos establecidos para cumplir con las obligaciones que impone a la Sociedad.
  - Adoptar medidas para hacer frente a las posibles recomendaciones realizadas o a las deficiencias detectadas por las Unidades de Cumplimiento Normativo, Gestión de Riesgos y Auditoría Interna
- Cumplimiento Normativo
  - Elaboración y actualización de este procedimiento en colaboración con todas las unidades organizativas de la Sociedad.
  - Propuestas de mejora elaboradas por sí mismo o a petición de los responsables de las áreas de actividad de la Sociedad.
  - Mantenimiento de los Registros obligatorios y no obligatorios asignados.
- Control de Riesgos
  - Medición, seguimiento y control de los riesgos y de los límites definidos por la Sociedad.
- Auditoría Interna
  - Examen y evaluación de la adecuación y eficacia de los mecanismos de control interno y demás políticas, procedimientos y decisiones adoptados por la Sociedad.
  - Elaboración de informes y recomendaciones al Consejo de Administración y a la Alta Dirección.
- Unidades de staff y operativas
  - Cumplimiento de las tareas asignadas en este documento y, en su caso, proponer las modificaciones al mismo que se deriven de su actuación o de cambios normativos que afecten al desarrollo de su trabajo.

#### 4 ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD

La Sociedad está constituida el 15/12/2000 y su marco de actuación legal viene determinado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (en adelante, "**Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores** o **TRLMV**"), el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre régimen jurídico de las

*empresas de servicios de inversión* (en adelante, el “**Real Decreto**”) y por la normativa específica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, la “**CNMV**”) entre las que se incluye la *Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión* (en adelante, “**la Circular 1/2014**”).

La Sociedad está inscrita en el Registro de Sociedades de Valores con el número 183. Tiene personalidad jurídica de derecho privado y está dotada de autonomía organizativa, administrativa, patrimonial, contable y técnico gestionar.

Los estatutos de la Sociedad establecen que su objeto social exclusivo es la realización de las actividades reguladas en la Ley del Mercado de Valores y en el Real Decreto.

De conformidad con el Art. 9 del Real Decreto, la Sociedad tiene formulado ante la CNMV el siguiente **programa de actividades** y referido a los instrumentos que igualmente se indican.

- **Servicios de Inversión** (Art. 140 TRLMV)

- La recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros.
- Negociación por cuenta propia.
- Ejecución de órdenes.
- Gestión de carteras.
- Colocación de instrumentos financieros sin base de un compromiso firme.
- Asesoramiento en materia de inversión, entendiéndose por tal la prestación de recomendaciones personalizadas a un cliente, sea a petición de éste o por iniciativa de la Sociedad con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros.

- **Servicios auxiliares** (Art. 141 TRLMV)

- Custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos previstos en el Anexo del TRLMV.
- Concesión de préstamos o créditos a los inversores.
- La elaboración de informes de inversiones y análisis financieros y otras formas de recomendación general relativa a las operaciones sobre instrumentos financieros.
- El asesoramiento a empresas sobre estructura del capital, estrategia industrial y cuestiones afines, así como el asesoramiento y demás servicios en relación con fusiones y adquisiciones de empresas.

Los **instrumentos** sobre los que presta los servicios de inversión y los servicios auxiliares son los siguientes<sup>3</sup>: (Anexo del TRLMV)

- a) Valores negociables, entendiendo como tales cualquier derecho de contenido patrimonial, cualquiera que sea su denominación, que por su configuración jurídica propia y régimen de transmisión, sea susceptible de tráfico generalizado e impersonal en un mercado financiero, incluyendo las siguientes categorías de valores, con excepción de los instrumentos de pago:
  - 1.º Acciones de sociedades y otros valores equiparables a las acciones de sociedades, y recibos de depositario.
  - 2.º Bonos y obligaciones u otras formas de deuda titulizada, incluidos los recibos de depositario representativos de tales valores.
  - 3.º Los demás valores que dan derecho a adquirir o a vender tales valores negociables o que dan lugar a una liquidación en efectivo, determinada por referencia a valores negociables, divisas, tipos de interés o rendimientos, materias primas u otros índices o medidas.
- b) Instrumentos del mercado monetario, entendiendo como tales las categorías de instrumentos que se negocian habitualmente en el mercado monetario, como letras del Tesoro, y efectos comerciales, excluidos los instrumentos de pago.
- c) Participaciones y acciones en instituciones de inversión colectiva, así como de las entidades de capital-riesgo y las entidades de inversión colectiva de tipo cerrado.
- d) Contratos de opciones, futuros, permutas (swaps), acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de derivados relacionados con valores, divisas, tipos de interés o rendimientos, derechos de emisión u otros instrumentos derivados, índices financieros o medidas financieras que puedan liquidarse mediante entrega física o en efectivo.
- e) Contratos de opciones, futuros, permutas (swaps), contratos a plazo y otros contratos de derivados relacionados con materias primas que deban liquidarse en efectivo o que puedan liquidarse en efectivo a elección de una de las partes por motivos distintos al incumplimiento o a otro suceso que lleve a la rescisión del contrato.

## 5 PRINCIPIOS GENERALES DE LA GESTION

La Sociedad, de acuerdo con el tipo de negocio que realiza y su tamaño, ha establecido el modelo de gobierno, estructura jerárquica y funcional que, en cumplimiento con la normativa aplicable, mejor se adapta a su sistema y cultura organizativa, procurando minimizar los riesgos derivados de su actuación en los mercados.

La Sociedad tiene como objetivo estratégico maximizar su valor patrimonial y económico, mediante la coordinación de las actividades desarrolladas por la misma y la identificación de modelos operativos que determinen la mejor eficacia comercial y/o la reducción de costes.

---

<sup>3</sup> El servicio de ejecución de órdenes únicamente se presta en relación con los instrumentos financieros recogidos en el apartado a) y b)

## 6 MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

### 6.1 MEDIOS HUMANOS

La Sociedad dispone de los recursos humanos necesarios para el desarrollo de su actividad.

El Consejo de Administración realiza anualmente un análisis de las necesidades de personal en función de los incrementos del negocio, jubilaciones, bajas, etc.

Asimismo, las bajas de personal que se producen durante el ejercicio son cubiertas de forma inmediata (previa selección de candidatos) según los sistemas establecidos por la Dirección correspondiente.

Con periodicidad anual el Consejo de Administración elabora un plan de formación de acuerdo con las necesidades detectadas por los responsables de las distintas unidades de la Sociedad. Continuamente los responsables de cada departamento realizan una evaluación del desempeño de la plantilla.

Con periodicidad anual se fija la retribución variable en función de la evaluación realizada y de acuerdo con el grado de consecución de objetivos

### 6.2 MEDIOS MATERIALES

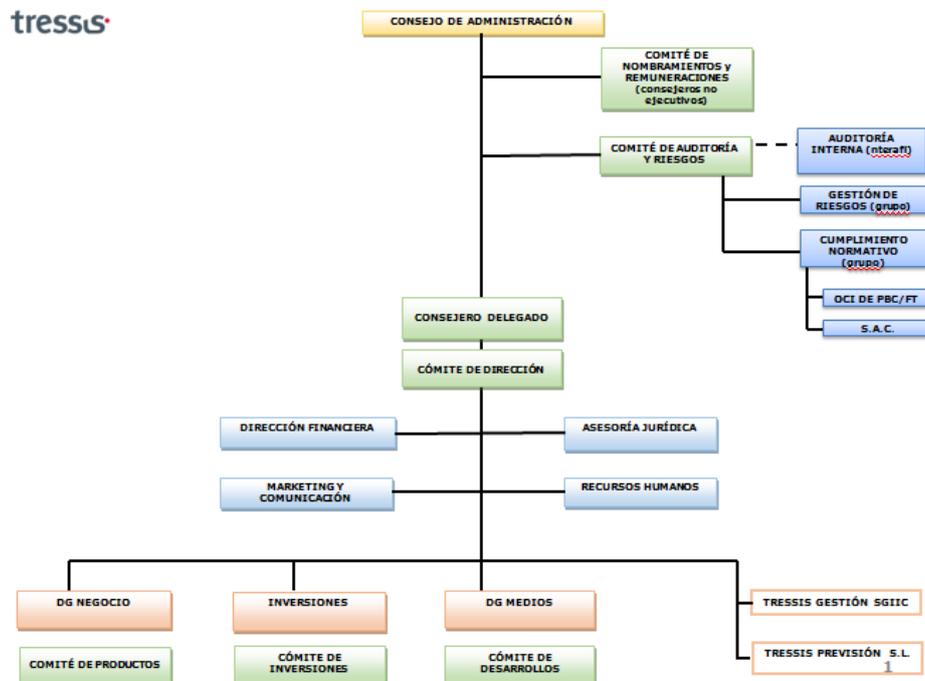
Seguidamente se describen los soportes informáticos con los que se cuenta para el desarrollo correcto de la actividad (en lo que se refiere a administración, control y registro contable diario de las operaciones).

Aplicación o soporte informático	Función
La aplicación Web	Plataforma para el enrutamiento de órdenes de clientes
Exact Dimoni	Contabilidad General de la Sociedad
Gomarq S.L.	Gestionar el cumplimiento de las comunicaciones relativas al Reglamento Interno de Conducta
Base de datos propia	Base de Datos de clientes. De sus operaciones y posiciones.

Las medidas y garantías de seguridad y capacidad aplicables a los recursos materiales disponibles se especifican en el Procedimiento de Archivo y salvaguarda de la información.

## 7 EL ORGANIGRAMA

La siguiente figura presenta el organigrama de la Sociedad:



Del Consejo de Administración dependen directamente:

- Los comités de Auditoría y Riesgos, de Remuneraciones y de Nombramientos.
- Las áreas de Staff de: Cumplimiento Normativo, Auditoría interna (externalizada), Gestión de Riesgos, Servicio de Atención al Cliente (SAC) y el Órgano de Control Interno (OCI) de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

El Consejero Delegado gestiona y coordina las siguientes áreas:

- El Comité de Dirección.
- Las áreas de staff de: Dirección Financiera, Asesoría Jurídica, Marketing y Comunicación y Recursos Humanos.
- Las áreas operativas de: Negocio, Inversiones y Medios, que cuentan con sus respectivos comités.

## 8 LAS COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCION

Tal y como se define en el apartado 2 del Procedimiento, se integran en la Alta Dirección las personas que dirigen de forma efectiva las actividades de la Sociedad. Son los administradores y los cargos directivos de la entidad.

Están incluidos los directores generales y quienes desarrollen en la entidad funciones de Alta Dirección bajo la dependencia directa de su órgano de administración o de comisiones ejecutivas o del consejero delegado.

Tienen la honorabilidad y la experiencia suficientes para asegurar la gestión adecuada y prudente de la Sociedad.

En línea con lo descrito en el apartado 3, donde se recogen las responsabilidades generales, la Alta Dirección deberá cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley del Mercado de Valores y sus disposiciones de desarrollo. En particular, deberá evaluar y revisar con la periodicidad que se defina y, al menos, anualmente, la eficacia de las políticas, medidas y procedimientos establecidos para cumplir con las obligaciones que impone a la Sociedad la ley y adoptar medidas para hacer frente a las posibles deficiencias.

Por último, el órgano de administración recibirá a través del Comité de Auditoría y Riesgos:

- Informes escritos sobre cumplimiento normativo, gestión de riesgos con periodicidad trimestral y un informe anual. En estos informes deben recogerse, en particular, si se han adoptado medidas adecuadas para subsanar las deficiencias aparecidas.
- Un informe de auditoría interna la periodicidad con periodicidad semestral y en todo caso debe elaborar un informe anual para su presentación ante la CNMV.

## **8.1 El Consejo de Administración**

El Consejo de Administración es el órgano decisorio principal y el responsable del gobierno de la Sociedad y rinde cuentas a la Junta General de Accionistas en los términos previstos Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

Sus componentes son personas cualificadas en su mayoría y cuentan con una dilatada experiencia y amplios conocimientos fruto de su larga trayectoria en el sector financiero.

Tiene todos los poderes para la ordinaria y extraordinaria administración de la Sociedad y determina las directrices generales de gestión de la Sociedad.

Se reúne con la periodicidad necesaria para analizar las cuentas de la Sociedad, la evolución de las operaciones, supervisar las medidas de control acordadas, así como para tratar cualquier asunto de la Sociedad que estime conveniente para la buena marcha del negocio. Las decisiones se adoptan por mayoría.

Como máximo órgano en lo relativo al control de riesgos es informado a tales efectos por Cumplimiento Normativo de Gestión de Riesgos.

Los informes al Consejo de Administración son elaborados por el Comité de Dirección en materia de su competencia, el Comité de Auditoría y Riesgos en materia de control interno, por Cumplimiento Normativo, Gestión de Riesgos de forma puntual cuando sea necesario y por cada uno de los responsables de las Direcciones existentes. El responsable de cada Dirección es el encargado de comunicar a sus equipos los acuerdos que les afecten tomados por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración realiza revisiones periódicas, de los distintos sistemas de gestión

de la Sociedad, al objeto de proponer acciones correctivas o preventivas que garanticen la consecución de los objetivos marcados.

Las competencias del Consejo de Administración se establecen, dentro del ámbito de las disposiciones fundamentales de la Ley Española y en los Estatutos Sociales de la Sociedad.

Sus funciones específicas son:

- Define y fija:
  - La estrategia empresarial en las distintas áreas de staff, y áreas operativas.
  - Las políticas específicas procedimentales a las que está sujeta la actividad de la Sociedad y que se recogen en el Manual de Procedimientos, definiendo los criterios para su elaboración y revisión, fijando los responsables de su elaboración, destinatarios y frecuencia de revisión. Cualquier operación no contemplada en uno de los procedimientos establecidos previamente, requerirá su incorporación a un procedimiento existente o la elaboración de uno nuevo.
- Asegura que la Sociedad cuenta con:
  - Los medios humanos y materiales que garanticen la gestión eficiente del negocio y una suficiente segregación de funciones.
  - Una función de Cumplimiento Normativo, de Gestión de Riesgos y de Auditoría Interna.
- Designa a:
  - Al Consejero Delegado y demás componentes de la Alta Dirección.
  - Al Órgano de Control Interno (OCI) para la Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
  - Al Órgano de Control de Operaciones vinculadas y autoriza las mismas, inclusive mediante autorización genérica de aquellas operaciones repetitivas y de escasa relevancia.
  - A los responsables de las funciones de control interno.
  - Al responsable del Servicio de Atención al Cliente (SAC).
- Acuerda la adhesión y mantenimiento al Fondo de Garantía de Inversiones.
- Aprueba:
  - El Reglamento Interno de Conducta, el Reglamento para la Defensa del Cliente, el Manual de Prevención y Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, el Documento de Seguridad y procedimientos relacionados, en relación con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, y demás procedimientos elaborados.
  - Una estructura general de límites de riesgo asumibles, así como el conjunto de medidas y políticas generales para implantar y desarrollar sistemas internos de control,

seguimiento y evaluación continuada de riesgos, adecuada al tamaño, estructura y diversidad de negocios de la sociedad.

- Una estructura de límites operativos y facultades para la contratación de operaciones, en su caso.
  - Los presupuestos anuales de la Sociedad.
  - El informe trimestral y anual de Cumplimiento Normativo.
  - El informe trimestral y anual de Gestión de Riesgos.
  - El informe anual del responsable del Servicio de Atención al Cliente.
  - El informe anual de Auditoría Interna.
  - La memoria del Órgano de Control Interno (OCI) y el informe del experto independiente relativos a la Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
  - El Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Revisa los distintos sistemas de gestión de la Sociedad para proponer acciones correctivas y, en su caso, preventivas.
  - Formula y aprueba, en su caso, las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado, relativos al ejercicio anterior.
  - Rinde cuentas a la Junta General de Accionistas

### **8.1.1 Consejero Delegado**

Nombrado por el Consejo de Administración le son atribuidas todas las facultades del Consejo, salvo las legalmente indelegables. Dirigen las actividades de la Sociedad.

Sus funciones específicas son:

- Aquellas que le sean fijadas por el Consejo de Administración y por la normativa vigente.
- Ostenta la representación de la Sociedad en todos aquellos aspectos que les delegue el Consejo de Administración y ejercen las demás facultades que éste le atribuya para el buen funcionamiento de la Sociedad.
- Diseña y propone al Consejo de Administración el Plan Estratégico de la Sociedad.
- Dicta las políticas y las líneas de gestión de la tesorería de la Sociedad.
- Promueve la implantación de políticas, normas y procedimientos para proteger la solvencia de la Sociedad y unas pautas de comportamiento correctas.
- Crea y desarrolla una identidad corporativa.
- Informa a cada Dirección de los acuerdos del Consejo de Administración y cuida de su ejecución.

- Coordina y supervisa la actividad desarrollada por la Sociedad, así como el seguimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
- Adopta las medidas correctoras necesarias para cumplir con la política y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración, mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos internos y evitar situaciones que pongan en riesgo la continuidad de la actividad de la Sociedad y el patrimonio de los clientes.
- Valora la suficiencia de los medios materiales y recursos humanos de la Sociedad y, en su caso, propone la ampliación de éstos al Consejo de Administración.
- Informa periódicamente al Consejo de Administración de la gestión financiera, patrimonial y de riesgos.
- Presenta al Consejo de Administración las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado relativo al ejercicio anterior.
- Coordina los asuntos jurídicos, fiscales y con los Organismos Oficiales y dirigen las relaciones con los medios de comunicación.
- Establecen los criterios de selección de las entidades financieras y proveedores de servicios.
- Cuida de las normas de conducta aplicables a la prestación de servicios y de los procedimientos de control interno.
- Evalúa la política de formación y del sistema retributivo de los empleados.

## 8.2 Estructura Organizativa

La Sociedad se articula en las siguientes estructuras:

- **COMITÉS DEPENDIENTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

La entidad cuenta con dos Comités de acuerdo con el Art.70Ter de la Ley del Mercado de Valores. Dichos Comités son:

- Comité de Auditoría y Riesgos,
- Comité de Nombramientos y Remuneraciones

- **ÁREAS DE STAFF DE SOPORTE TÉCNICO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

Son las unidades organizativas que aseguran el soporte técnico al Consejo de Administración. A los miembros de las Áreas de Staff se les pueden demandar tareas operativas específicas en el ámbito de proyectos concretos.

Son:

- Cumplimiento Normativo.
- Auditoría interna.

- Gestión de Riesgos.
- Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Servicio de Atención al cliente (SAC).

- **ÁREAS DE STAFF DE SOPORTE TÉCNICO AL CONSEJERO DELEGADO:**

Se ha nombrado un Comité de Dirección ante quien responden tanto las unidades de Staff como las unidades operativas.

Las áreas de Staff son las unidades organizativas que aseguran el soporte técnico al Consejero Delegado de la Sociedad y al Comité de Dirección. A los miembros de las Áreas de Staff se les pueden demandar tareas operativas específicas en el ámbito de proyectos concretos.

Son:

- Dirección Financiera.
- Asesoría Jurídica.
- Marketing y Comunicación.
- Recursos Humanos.

- **ÁREAS OPERATIVAS:**

Son unidades organizativas que aseguran los instrumentos y las estructuras indispensables de soporte para las decisiones de la implantación estratégica y para la gestión de la sociedad. Cada área cuenta con su propio Comité.

Son:

- Área de Negocio.
- Área de Inversiones.
- Área de Medios.

### **8.3 Los Comités dependientes del Consejo de Administración:**

La entidad tiene dos Comités que responden directamente ante el Consejo de Administración. Dichos Comités son:

### 8.3.1 Comité de auditoría y riesgos

Nombre Organismo:	<b>COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS</b>
<p><b>MISIÓN</b></p> <p>Analizar, revisar y proponer al Consejo de Administración de la Sociedad para su aprobación asuntos relativos a control interno de la Sociedad, sobre la base de las propuestas y de la documentación elaborada por las unidades organizativas correspondientes.</p> <p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar y proponer normas de actuación en relación con asuntos de control interno.</li> <li>- Analizar y actualizar, en su caso, las distintas políticas de la sociedad requeridas por la normativa vigente.</li> <li>- Análisis del plan anual de formación de los empleados.</li> <li>- Análisis de los medios humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las unidades organizativas y presentación ante el Consejo de las necesidades a cubrir.</li> <li>- Evaluar y aprobar, para su difusión inmediata al personal de la Sociedad las nuevas propuestas o propuestas de modificación realizadas en relación con los procedimientos de control interno y operativos de la Sociedad, que le proponga la unidad de Cumplimiento Normativo.</li> <li>- Examinar y proponer al Consejo de Administración la aprobación respecto de los informes que se citan a continuación, presentando simultáneamente para su aprobación las medidas a adoptar por el Consejo de Administración, ocupándose también de su comunicación a las unidades organizativas correspondientes:</li> <li>- Informes que se citan:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Auditoría del Experto independiente en materia de PBC/FT.</li> <li>o Memoria anual del Órgano de Control Interno (OCI) en materia de PBC/FT.</li> <li>o Experto independiente sobre la actividad de custodia y administración de valores.</li> <li>o Proceso de Autoevaluación del Capital.</li> <li>o Sobre Solvencia de la Sociedad de acuerdo con el Art. 153 de la Circular 12/2008, de la CNMV.</li> <li>o Gestión de Riesgos de carácter trimestral y anual.</li> <li>o Cumplimiento Normativo de carácter trimestral y anual.</li> <li>o Auditoría Interna de carácter semestral y anual.</li> </ul> </li> </ul>	

- Responsable del Servicio de Atención al cliente. (SAC)

- Analizar y proponer al Consejo de Administración las decisiones a adoptar en relación con las comunicaciones y requerimientos recibidos de organismos supervisores.
- Analizar y proponer al Consejo de Administración medidas a adoptar en relación con la nueva normativa a asumir por la Sociedad y del impacto que pueda tener la evolución de la legislación vigente.
- Determinar las implicaciones, desde un punto de vista de cumplimiento normativo y de riesgos, de la puesta en marcha de nuevas actividades, elaborando el documento necesario para su presentación ante el Consejo de Administración.

#### **MIEMBROS**

- Área de Cumplimiento Normativo.
- Área de Gestión de Riesgos.
- Auditoría Interna.

#### **MODALIDAD Y FRECUENCIA**

El Comité puede ser convocado por cualquiera de sus miembros según las exigencias y, como norma, con una periodicidad mínima trimestral.

#### **SECRETARIA**

Es realizada por el secretario del Consejo de Administración, que emite el acta correspondiente y la difunde entre los miembros del Comité con posterioridad a la reunión.

### 8.3.2 Comité de Nombramientos y Remuneraciones

Nombre Organismo:	<b>COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y REMUNERACIONES</b>
<p><b>COMETIDOS Y FUNCIONES</b></p> <p>En relación con los nombramientos, deberá: (i) proponer al Consejo de Administración la Política de idoneidad para la selección y evaluación de cargos y el sistema de evaluación vinculado a aquella, así como sus modificaciones posteriores, y (ii) proponer al Consejo la composición final de los Sujetos Afectados y cualquier modificación al respecto.</p> <p>En relación con el sistema de remuneraciones, realizará el diseño del sistema retributivo del personal implicado directamente en la prestación de servicios de inversión y auxiliares para evitar los posibles conflictos de interés y los riesgos de incumplimiento de normas de conducta que pueden derivarse de las políticas de remuneración. En particular, las remuneraciones de tipo variable deberán ser compatibles con la obligación del personal de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, y en el mejor interés de los clientes.</p> <p>Deberán contemplar el contenido de las directrices sobre prácticas de remuneración (MiFID) publicadas por ESMA en tanto que CNMV ha notificado a dicho organismo su intención de cumplir con las mismas.</p> <p>Las remuneraciones de tipo variable que deben ser compatibles con el mantenimiento de una base de capital sólida, de conformidad con los requisitos señalados en la normativa de solvencia.</p> <p>Elaborará los procedimientos relacionados con el sistema retributivo que deberán promover una gestión adecuada y eficaz del riesgo de tal manera que no ofrezca incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel de riesgo tolerado por la Sociedad y que limiten las remuneraciones variables cuando sean incoherentes con el mantenimiento de una base sólida de capital en virtud de lo establecido en la normativa de solvencia.</p>	

### 8.3.3 Las Áreas de Staff de Soporte Técnico para el Consejo de Administración

A continuación, se detalla para cada Área de Staff su descripción de detalle:

Nombre Organizativa: Unidad	<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>
Tipo Unidad Organizativa:	<b>Área de Staff de Soporte para el Consejo de Administración</b>
<p><b>MISION</b></p> <p>Establecer, aplicar y mantener medidas y procedimientos adecuados para detectar cualquier riesgo de incumplimiento por parte de la Sociedad de las obligaciones impuestas por las normas que resulten de aplicación, así como los riesgos asociados, y para minimizar dichos riesgos y permitir que la CNMV ejerza sus facultades de manera efectiva.</p> <p><b>FUNCIONES</b></p> <p>Las responsabilidades y funciones específicas son las relacionadas en el procedimiento de Cumplimiento Normativo de la Sociedad. Se enumeran aquí de forma resumida las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De las funciones generales para el cumplimiento de su misión. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegura la existencia de estándares de fiabilidad y de adecuación, ya sea del control interno adoptado, sea de la relevancia cualitativa-cuantitativa (datos contables, control de gestión y control de riesgos).</li> <li>- Asegura la eficiencia de la gestión de la organización y de la forma de mantener el equilibrio necesario entre el desarrollo del negocio y el riesgo.</li> <li>- Lleva a cabo todas las tareas descritas en el procedimiento de cumplimiento normativo.</li> <li>- Establece mecanismos de autoevaluación a distintos niveles dentro de la organización para identificar y mitigar el riesgo de cumplimiento.</li> </ul> </li> <li>• Del cumplimiento de la normativa vigente. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegura el cumplimiento de las disposiciones procedentes de los órganos reguladores acerca de la regulación de la actividad individual.</li> <li>- Asegura a las autoridades supervisoras la realización de sus facultades de forma efectiva y eficaz.</li> <li>- Verifica la subsanación de las posibles incidencias y deficiencias de la Sociedad en el cumplimiento de sus obligaciones reguladas por la Ley del Mercado de Valores, el Real Decreto y demás normativa de aplicación, asegurando que son solucionadas con la mayor rapidez.</li> </ul> </li> </ul>	

- Evalúa los impactos para la Sociedad de los cambios normativos y propone lo más adecuado para su implantación inmediata.
- Cuida de la corrección de los comportamientos y el respeto a la normativa interna en orden a la gestión de las relaciones crediticias, del riesgo de mercado y del riesgo operativo.
- Cuida de que las nuevas actividades acometidas por la Sociedad, así como los nuevos servicios y productos ofrecidos, se adapten a lo dispuesto en la normativa vigente y se diseñen e implanten los procedimientos adecuados.
- Cuida del fomento de la cultura de cumplimiento dentro de la Sociedad.
- Del apoyo y asesoramiento a la alta dirección y a las unidades organizativas de la Sociedad.
  - Asesora y asiste en relación con las actividades y servicios prestados y en el cumplimiento de las obligaciones recogidas en la normativa vigente.
  - Asiste en las relaciones con los organismos supervisores.
- De los manuales y procedimientos.
  - Revisa y actualiza los manuales, procedimientos y demás documentos existentes en la Sociedad.
  - Colabora en la implementación de los procedimientos, así como de las medidas de separación y en todo lo relativo a las operaciones vinculadas.
  - Efectúa controles regulares para evaluar la eficiencia de las medidas y procedimientos adoptados al objeto de detectar cualquier riesgo de incumplimiento así como de los riesgos asociados y conseguir eliminar o minimizar dichos riesgos.
  - Efectúa revisiones generales y específicas del cumplimiento de los procedimientos y de Los servicios de inversión y de las actividades desarrolladas.
  - Verifica la regularización de las anomalías encontradas en la operativa y en el funcionamiento de los controles internos.
  - Elabora propuestas para la adopción de las medidas correctoras pertinentes e informa puntual y directamente al Comité de Auditoría y Riesgos o al Consejo de Administración.
- De la Política de riesgos.
  - Desarrolla una actividad de apoyo y de consulta para la identificación de las actividades puestas en práctica para la eliminación o limitación del riesgo.
  - Determina, en colaboración con Gestión de Riesgos, la metodología a seguir para el control de los riesgos de mercado, contraparte, etc. y realizar un seguimiento y revisión del grado de cumplimiento de los límites de riesgo máximos asumibles establecidos por la Sociedad, efectuando las propuestas que considere necesarias para un mejor control de los riesgos.
- Del Reglamento Interno de Conducta

- Asegura el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta, interpretando su ámbito de aplicación y gestionando los procedimientos elaborados y recepcionando los documentos necesarios establecidos.
- Gestiona los conflictos de interés, recibiendo las comunicaciones y asesorando en la resolución de los mismos.
- Participa, junto con las áreas de negocio y jurídicas, en la llevanza de los registros de incentivos y de conflictos de interés.
- De la estructura organizativa de la Sociedad.
  - Asegura la correcta segregación de funciones y la separación de las distintas áreas de actividad.
  - Asegura la eficacia de los sistemas informáticos existentes para la gestión de los procesos de elaboración automática de los datos con el fin de valorar el nivel de seguridad lógica, integridad, disponibilidad y seguridad y de verificar la respuesta de los procesos automatizados a los requisitos funcionales y de los estándares cualitativos asignados.
  - Verifica lo relativo a la formación y actualización de los conocimientos del personal.
- De la elaboración de informes.
  - Elabora y presenta informes al Comité de Auditoría y Riesgos de carácter trimestral sobre su actuación y de los resultados de los trabajos con indicación de las medidas adoptadas para la solución de los problemas detectados,
  - Elabora y presenta un informe anual, a través del Comité de Auditoría y Riesgo, para el Consejo de Administración dentro de los cuatro primeros meses del ejercicio que abarque todas las unidades de negocio que presten servicios de inversión y auxiliares, sobre el resultado de los trabajos realizados, destacando los incumplimientos y los riesgos asociados, para que tome conocimiento del mismo y, en su caso, adopte las medidas adecuadas para solucionar las incidencias puestas de manifiesto.

El informe recogerá, al menos:

  - Identificación de las áreas de riesgo en el ámbito del control del cumplimiento normativo.
  - Descripción de la aplicación y eficacia de las políticas y procedimientos de control establecidos con un resumen de las inspecciones a distancia o in situ realizadas.
  - Detalle de los principales tipos de incidencias e incumplimientos detectados en el seno de la organización y en la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos durante el transcurso de las inspecciones.
  - Detalle de las medidas sugeridas para retornar al cumplimiento y resolución de las incidencias detectadas.

- Cambios sustanciales en la normativa regulatoria y las medidas acordadas de adaptación a los nuevos requisitos.
- Correspondencia establecida con las autoridades regulatorias.
- Suministra información analítica y completa, con la modalidad y la periodicidad establecida por cada Órgano destinatario, al Consejo de Administración y al Consejero Delegado.
- De las normas sobre prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
  - Cuida por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- De la Protección de Datos de carácter personal.
  - Cuida por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.
  - Participa con las personas designadas a tal efecto en los procesos de categorizar los productos financieros ofrecidos por la Sociedad en diferentes perfiles.
- De las relaciones con los clientes.
  - Cuida el cumplimiento de las normas de transparencia e información a los clientes.
  - Supervisa el funcionamiento del proceso de tramitación de las reclamaciones y considerar las reclamaciones como una fuente de información relevante en el contexto de sus responsabilidades generales de supervisión.
- Sobre las normas contables e informes contables.
  - Sigue los sistemas de consolidación contable a efectos de supervisión por el organismo supervisor.
  - Controla los procesos seguidos para la conciliación de cartera propia, tesorería y operaciones pendientes de liquidar. Revisa el seguimiento efectuado de las partidas en conciliación, determinando el motivo de las mismas y proponiendo medidas correctoras de los procesos que las han motivado.

Las problemáticas que puedan suponer una intervención de carácter estructural o que requiera una adecuada evaluación será señalada por el Área competente de la materia; cuando lo considere oportuno, Cumplimiento normativo efectuará comunicaciones específicas al Responsable del Área.

Nombre Organizativa:	Unidad	<b>AUDITORIA INTERNA</b>
Tipo Unidad Organizativa:	<b>Área de Staff de Soporte para el Consejo de Administración</b>	
<b>MISION</b> Elaborar y realizar un plan de auditoría interna anual de la Sociedad e informar sobre asuntos de auditoría interna al Comité de Auditoría y Riesgos nombrado en la Sociedad, al menos, anualmente.		
<b>FUNCIONES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elabora un plan de auditoría anual para examinar y evaluar la adecuación y eficacia de los sistemas, procedimientos, mecanismos de control interno y disposiciones de la Sociedad.</li><li>• Emite recomendaciones sobre la base de los resultados de sus trabajos de auditoría interna efectuados.</li><li>• Verifica el cumplimiento de esas recomendaciones, mediante un adecuado seguimiento de las mismas.</li><li>• Examina y evalúa la adecuación y eficacia de los sistemas y procedimientos seguidos por la unidad de Cumplimiento Normativo.</li><li>• Informa sobre los asuntos de auditoría interna a la alta dirección.</li></ul>		

Nombre Organizativa:	Unidad	<b>GESTION DE RIESGOS</b>
Tipo Unidad Organizativa:		<b>Área de Staff de Soporte para el Consejo de Administración</b>
<p><b>MISION</b></p> <p>Establecer, aplicar y mantener procedimientos y políticas de gestión del riesgo que permitan determinar los riesgos derivados de sus actividades, procesos y sistemas y, en su caso, establecer el nivel de riesgo tolerado por la entidad.</p> <p>Adoptar medidas, procesos y mecanismos eficaces para gestionar los riesgos conexos a las actividades, procesos y sistemas de la entidad en función de su nivel de tolerancia del riesgo.</p> <p>Elaboración de informes y prestación de asesoramiento a la Alta dirección de la Sociedad.</p> <p><b>FUNCIONES</b></p> <p>Las responsabilidades y funciones específicas son las relacionadas en el procedimiento de Control de Riesgos y de la Sociedad. Se enumeran aquí de forma resumida las siguientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En colaboración con el Consejero Delegado y con la unidad de Cumplimiento Normativo, propone al Consejo de Administración la política general de riesgos y los límites operativos y de exposición máxima por cada riesgo y cliente.</li> <li>• Identifica, mide y controla los riesgos que afectan a la Sociedad y a sus clientes.</li> <li>• Desarrolla las metodologías de seguimiento, de medida y control integrado del riesgo (mercado, crédito, operativo, negocio) para la Sociedad en relación con las indicaciones de la normativa vigente.</li> <li>• Revisar periódicamente la validez de las técnicas de medición de riesgos utilizadas, realizando, en especial, pruebas retrospectivas (back testing) con el fin de calibrar la calidad y precisión de los sistemas de evaluación de riesgos, así como pruebas de tolerancia a situaciones límites o simulaciones de casos extremos (stress-testing) para cada una de las carteras, incluida la cartera propia.</li> <li>• Controla de forma operativa la valoración de activos, revisión de conciliaciones de tesorería y cartera, liquidación de operaciones, revisión de boletas, confirmaciones de entidades financieras y registro contable, control de la asignación y desglose de operaciones, etc.</li> <li>• Verificar la adecuada gestión de la liquidez propia y de las carteras de clientes que permita controlar la profundidad del mercado de los instrumentos financieros en que se invierte considerando la negociación habitual y el volumen invertido, para procurar una liquidación ordenada de las posiciones a través de los mecanismos normales de contratación.</li> <li>• Realiza de forma permanente, en contacto con las áreas organizativas, la actividad de identificación, medición y control de los riesgos significativos que puedan afectar a la Sociedad,</li> </ul>		

a sus clientes administrados y/o asesorados así como su impacto global en el perfil de riesgo de cada cartera.

- Realiza las comprobaciones oportunas, con carácter previo a la inversión en instrumentos financieros y en tanto se mantengan en la cartera propia, a fin de evaluar su adecuación con la política de inversión fijada, sus riesgos y contribución al perfil de riesgo global, su método específico de valoración, así como la disponibilidad de información que permita la valoración continua del instrumento financiero y la evaluación permanente de sus riesgos.
- Utiliza técnicas de medición de riesgos adecuadas adaptadas a las características específicas de la estrategia de inversión y perfil de riesgo de cada cartera ya sea propia o de los clientes, así como el grado de complejidad de los activos que integran su patrimonio y de su valoración, y soportados por sistemas informáticos integrados, en su caso, con las aplicaciones contables y de gestión de inversiones.
- Coordina con el resto de áreas de actividad de la Sociedad la realización del seguimiento diario de los riesgos y sus sistemas de control.
- Formula de propuestas concernientes al sistema de límites operativos para la Sociedad sometiéndolo a la aprobación del Consejo de Administración.
- Cuantifica y sigue el cumplimiento de los coeficientes legales de la Sociedad determinados por la CNMV.
- Sigue diariamente los límites fijados, identifica, mide y controla del riesgo de mercado, de liquidez y de crédito que puedan afectar a la Sociedad y a los clientes, así como el seguimiento de otros límites que puedan estar aprobados.
- Analiza la adecuación de las operaciones realizadas con la política de inversión de los clientes y con los límites establecidos en la normativa vigente.
- Determina, en colaboración con Cumplimiento Normativo, la metodología a seguir para el control de los riesgos de mercado, contraparte, etc. y realizar un seguimiento y revisión del grado de cumplimiento de los límites de riesgo máximos asumibles establecidos por la Sociedad, efectuando las propuestas que considere necesarias para un mejor control de los riesgos.
- Verifica la validez de los controles establecidos en su ámbito de actuación y el cumplimiento de los límites aprobados en cada una de las unidades operativas de la Sociedad y de suministrar la información necesaria al Comité de Auditoría y Riesgos.
- Define los flujos informativos que aseguren al Consejo de Administración y al Consejero Delegado el pleno conocimiento y gestión de las posiciones de riesgo de forma completa.
- Verifica, asimismo, teniendo en cuenta los cambios de las condiciones internas y externas, la funcionalidad, la eficiencia y la eficacia integrada del sistema de control, proveyendo además su adecuación para gestionar el riesgo nuevo o bien mejorar el control de lo establecido.
- Apoya a cada órgano administrativo de la Sociedad en cuanto a la definición de los objetivos de rentabilidad y de asignación del capital, aportando los datos relativos al perfil de riesgos-

rendimiento y en la verificación de los resultados conseguidos, calculando el índice de rentabilidad realizada.

- Informa inmediatamente a Cumplimiento Normativo y al Consejero Delegado en los casos en los que surja alguna incidencia, incumplimiento, aparezca algún riesgo, se supere alguno de los límites establecidos o se den otras circunstancias que así lo aconsejen, comprobando además, el cumplimiento de las medidas adoptadas para asegurar un ajuste eficiente, ordenado y en el menor tiempo posible de la cartera de inversiones.
- Elabora informes de carácter puntual y trimestral requeridos por la normativa vigente.
- Elabora el documento relativo al proceso de autoevaluación del capital.
- Elabora el informe de Solvencia.

Nombre Organizativa	Unidad	<b>ÓRGANO DE CONTROL INTERNO (OCI) en materia de PBC/FT</b>
Tipo Unidad Organizativa:		<b>Área de Staff de Soporte para el Consejo de Administración</b>

#### **MISION**

Responsable de la aplicación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

#### **FUNCIONES**

- Supervisar e impulsar la política de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.
- Asegurar las dotaciones de medios humanos y materiales.
- Designar al experto externo.
- Centralizar la información y coordinar los procedimientos operativos.
- Mantener actualizado la política de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo con la colaboración de todas las áreas de la Sociedad.
- Custodiar el documento de recepción de este manual y de sus anexos, por todos los directivos y empleados de la Sociedad y, en su caso, de sus Agentes.
- Comunicar a todos los empleados toda la información relativa a la Ley, su Reglamento o comunicados recibidos del SEPBLAC o de su Comisión.
- Administrar y cumplimentar el reporting sistemático al SEPBLAC asegurando que son incorporadas todas las operaciones que establece la normativa vigente.

- Recibir las comunicaciones, efectuadas por socios y empleados de la Sociedad, relativas a las operaciones sospechosas.
- Analizar, investigar, controlar y comunicar al SEPBLAC toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, tomando las iniciativas que considere oportunas en la investigación de casos sospechosos.
- Desarrollar, gestionar y administrar la aplicación informática de la que, en su caso, se dote de la Sociedad para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Cumplir con el deber de confidencialidad no revelando al cliente ni a terceros las actuaciones que esté realizando. Así mismo, comprueba que se han tomado medidas para garantizar la confidencialidad sobre la identidad de los empleados y directivos que hayan realizado las comunicaciones.
- Conservar los documentos relativos a las comunicaciones realizadas al SEPBLAC (reporting sistemático, declaración semestral negativa, comunicación de operaciones sospechosa, etc.) en un archivo especial e individualizado del resto de la documentación, que garantice su confidencialidad.
- Organizar los cursos necesarios para la formación de los empleados de la Sociedad y aprobar el plan anual de formación en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Elevar al Consejo de Administración una memoria anual sobre las actividades desarrolladas en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Proponer la inclusión de todas las modificaciones que considere necesarias como consecuencia de los informes que le sean remitidos, las propuestas de la dirección, las incidencias detectadas en los sistemas de control o las recomendaciones de los auditores externos y organismos supervisores y por cambios en la normativa.
- Gestión del archivo físico o informatizado de la documentación de identificación o de las operaciones.
- Puede crear un fichero donde se contengan los datos identificativos de las personas con responsabilidad pública para uso exclusivo del cumplimiento de las medidas reforzadas de diligencia debida previstas en la Ley 10/2010. Este es un fichero de nivel alto de acuerdo con lo establecido en la LOPD y le son aplicadas las medidas al efecto. Sin embargo no es necesario la comunicación de su uso a los afectados.

Nombre Organizativa	Unidad	<b>SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE (SAC)</b>
Tipo Unidad Organizativa:		<b>Área de Staff de Soporte para el Consejo de Administración</b>

### **MISION**

Gestionar las quejas y reclamaciones de acuerdo a la Orden del 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía (ECO 734/2004) sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, realizando su cometido separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización, de modo que se garantice la toma de decisiones de una manera autónoma y se eviten conflictos de interés.

Aplicar el Reglamento para la defensa del cliente que regula la actividad de dicho Servicio y, en su caso, del Defensor del Cliente y las relaciones entre ambos.

Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y uso financieros.

### **FUNCIONES**

- Redacción y actualización del “Reglamento para la defensa de cliente.”, incluidos los procedimientos para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Promoción de las circunstancias que permitan garantizar los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación con las distintas unidades organizativas de la Sociedad.
- Cumplimiento con las obligaciones de información en lo relativo al SAC.
- Redacción de los informes sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos que puedan haberse implantado para garantizar la independencia del SAC en la toma de sus decisiones, así como para garantizar la ausencia de conflictos de interés.
- Diseño y seguimiento de los procedimientos necesarios para que la información requerida por el SAC al resto de servicios de la organización sea transmitida de forma rápida, segura, eficaz y coordinada.
- Realización de estudios de dimensionamiento óptimo del SAC, de forma que en todo momento cuente con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
- Control del cumplimiento de los procedimientos implantados en la Sociedad relativos a las obligaciones de información y para que la información publicada esté en todo momento actualizada.
- Tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.
- Elaboración de requerimientos dirigidos al cliente para solicitar información o documentación complementaria para la tramitación y resolución de su queja o reclamación.

- Redacción de informes técnicos que sirvan de base para la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.
- Tramitación ante los organismos supervisores y Comisionado en lo relativo a las funciones propias del SAC
- Redacción del informe y estadística anual relativos a la actividad del SAC.

## **9 POLÍTICAS PARA LA GESTION DE LAS ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD**

El objetivo de este capítulo es la descripción de las normas básicas que deben guiar las actividades de la Sociedad, sin perjuicio de que sean desarrollados los procedimientos operativos o normas específicas correspondientes a las mismas, incluidos en este mismo capítulo o en procedimientos independientes a los que se hace la necesaria referencia.

Estas políticas están orientadas a crear una cultura general del control de riesgos, y muy en especial, de los riesgos de perjuicio al mercado y a los inversores debidos a los conflictos de interés que pueden darse en el seno de la Sociedad o del grupo en el que pudiera estar integrada.

Este grupo de políticas son:

- Política Incentivos
- Política de Gestión de los conflictos de interés.
- Política de Salvaguarda de los activos de los clientes.
- Política de Continuidad del negocio.
- Política de Externalización de servicios de inversión o de funciones esenciales.
- Política de Mantenimiento de registros obligatorios.
- Política de idoneidad para la selección y evaluación de cargos.
- Política Sostenibilidad / Política Integración Riesgos de Sostenibilidad
- Política Clasificación clientes.
- Política de Evaluación de la Idoneidad y Conveniencia

## **10 DOCUMENTACION RELACIONADA**

- Procedimiento de Cumplimiento Normativo.
- Procedimiento de Control de Riesgos.
- Reglamento Interno de Conducta.
- Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

## 11 NORMATIVA DE REFERENCIA

- 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 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 y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.
- 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.
- Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.
- Directiva Delegada (UE) 2017/593 de la Comisión, de 7 de abril de 2016, por la que se complementa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la salvaguarda de los instrumentos financieros y los fondos pertenecientes a los clientes, las obligaciones en materia de gobernanza de productos y las normas aplicables a la entrega o percepción de honorarios, comisiones u otros beneficios monetarios o no monetarios.

## 12 APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA

El presente Procedimiento será aprobado por el Consejo de Administración de Tressis.

Asimismo, será revisado periódicamente, al menos con carácter anual, por parte de la Unidad de Cumplimiento Normativo o siempre que sea necesaria su modificación o adaptación a nuevos requerimientos regulatorios o se den cambios importantes en los procedimientos establecidos.

\*\*\*\*\*