



CRITERIOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

Un **conflicto de interés** surge cuando las relaciones personales, profesionales, financieras o de otra índole, interfieren o pueden interferir con la objetividad o lealtad de un empleado de Caja Rural de Extremadura, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante, la Caja o la Entidad).

Deberá entenderse que existe un conflicto de interés cuando se produzca la concurrencia en una misma persona o ámbito de decisión de, al menos, dos intereses contrapuestos que podría comprometer la prestación imparcial de un servicio prestado por nuestra Entidad.

En particular se entenderá que existe conflicto de interés cuando:

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

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

Caja Rural de Extremadura, Sociedad Cooperativa de Crédito, en adelante, la Caja o la Entidad, tiene aprobadas normas y procedimientos que establecen los criterios para la prevención de los conflictos de interés que puedan producirse a raíz de las diversas actividades y funciones desarrolladas por la Entidad, o bien entre los intereses de la misma o sus clientes y los de sus consejeros y altos directivos.

Dichos documentos, vinculados con la Gobernanza de la Entidad, en materia de Conflictos de Intereses que resultan se detalla a continuación.

- En términos generales, la Entidad dispone de un **Código de Conducta Profesional** de aplicación a todos los empleados, el cual se rige por los siguientes principios:
 - Protección y Confidencialidad de los datos empresariales reservados de la Entidad y confidencialidad de los datos personales de clientes y compañeros.
 - Respeto, conservación y uso adecuado de los bienes materiales y de los programas y sistemas informáticos de la Entidad.
 - Prevención de los conflictos de interés mediante el deber de abstención del profesional afectado.
 - Compromiso profesional y dedicación leal al trabajo en la Caja.
 - Conocimiento y cumplimiento de la Normativa Vigente.
 - Trato adecuado y ético con los clientes, que conlleva una correcta información de productos y servicios, con transparencia, objetividad y neutralidad profesional, absteniéndose en los conflictos personales de interés y ejecutando todas las operaciones conforme a las buenas prácticas bancarias y a la normativa vigente.
 - Comportamiento ético entre compañeros, que implicará una conducta respetuosa y de mutua confianza, de colaboración y comunicación honesta, con especiales exigencias para quienes dirigen personas.
 - Conducta ética en las operaciones financieras de los trabajadores o de las personas vinculadas a ellos, que impida el tráfico de influencias y evite el conflicto de intereses.

- De forma específica, los Conflictos de Intereses son tratados en los siguientes documentos:
 - I. **Estatutos sociales de Caja Rural de Extremadura** (parte), Artículo 55. Conflicto de intereses:
 - 1.- *No serán válidos los contratos concertados ni las obligaciones asumidas por parte de la Caja Rural de Extremadura, no comprendidos en la prestación de los servicios financieros propios del objeto social de la misma, hechas en favor de los miembros del Consejo Rector o de la Dirección, o de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad, si no recae autorización previa de la Asamblea General, en la que las personas en las que concurra la situación de conflicto de intereses no podrán tomar parte en la votación.*

 - 2.- *Los acuerdos del Consejo Rector o de la Comisión Ejecutiva sobre operaciones o servicios cooperativizados en favor de miembros del Consejo Rector, de la Comisión Ejecutiva, de la Dirección General, o de los parientes cualesquiera de ellos dentro de los límites señalados en el apartado anterior, se adoptarán necesariamente mediante votación secreta, previa inclusión del asunto en el orden del día con la debida claridad, y por mayoría no inferior a los dos tercios del total de Consejeros.*

3.- Si el beneficiario de las operaciones o servicios fuese un Consejero, o un pariente suyo de los indicados antes, aquél se considerará en conflicto de intereses, y no podrá participar en la votación.

Una vez celebrada la votación secreta, y proclamado el resultado, será válido hacer constar en acta las reservas o discrepancias correspondientes respecto al acuerdo adoptado.

4.- Lo dispuesto en los párrafos anteriores será asimismo de aplicación cuando se trate de constituir, suspender, modificar, renovar o extinguir obligaciones o derechos de la Caja Rural con Entidades en las que aquellos cargos o sus mencionados familiares sean patronos, consejeros, Administradores, altos directivos, Asesores, o miembros de base con una participación en el capital igual o superior al 5 por cien.

II. **Reglamento del Consejo Rector de Caja Rural de Extremadura** (parte), Artículo 24.

Deber de evitar situaciones de conflictos de interés:

1) *En particular, el deber de evitar situaciones de conflicto de interés a que se refiere la letra e) del artículo anterior, obliga al Consejero a abstenerse de:*

- a) *Realizar transacciones con la Sociedad, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquéllas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Caja.*
- b) *Utilizar el nombre de la Sociedad o invocar su condición de Consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.*
- c) *Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la Sociedad, con fines privados.*
- d) *Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Caja.*
- e) *Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.*
- f) *Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Caja o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Sociedad.*

2) *Las previsiones anteriores serán de aplicación también en el caso de que el beneficiario de los actos o de las actividades prohibidas sea una persona vinculada al Consejero o un miembro de la alta dirección.*

3) *En todo caso, los Consejeros deberán comunicar al Consejo Rector, cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Sociedad.*

- III. **Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito – RIC**, que, conforme a la normativa sectorial de aplicación a la Entidad, establece los mecanismos adecuados para evitar conflictos de interés en operaciones en mercados financieros por parte de Consejeros, Alta Dirección y Directivos pertenecientes al colectivo de personal vinculado al mercado de valores.
- IV. La Entidad aplica, en cumplimiento de la normativa MiFID, una **Política de Conflictos de Interés en la prestación de servicios de inversión**, la cual está desarrollada en el apartado correspondiente a MiFID II de esta página web:

<https://www.crextremadura.com/sites/default/files/files/TablonAnuncios/MifidII/pol-conflictos-interes-rev-2021-crext.pdf>

- V. **Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (parte)**, Anexo 2, donde se dispone de la Política de Gestión de Conflictos de Interés del Servicio de Atención al Cliente:

La Política de Gestión de Conflictos de Interés del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (en adelante, el SAC), tiene por finalidad identificar las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que pueda llegar a lesionar los intereses de los clientes o usuarios de servicios financieros en la tramitación y resolución de las reclamaciones que presenten ante el SAC, así como establecer medidas adecuadas para su prevención y gestión, con objeto de asegurar la actuación con autonomía e imparcialidad de las personas adscritas al SAC y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al SAC.

La citada política se establece de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, según el cual, las entidades deben adoptar las medidas necesarias para separar el servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad y garantizar que este toma de manera autónoma sus decisiones y evitar conflictos de interés.

ARTÍCULO 1: *Conflicto de interés.*

Existe conflicto de interés cuando, en el ejercicio de la tramitación de las quejas y reclamaciones que son de competencia del SAC sobreviene una contraposición entre el interés del SAC y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación, el titular del SAC.

ARTÍCULO 2: *A efectos del artículo anterior, se entenderá que existe interés personal o conflicto de interés en cualquiera de los siguientes supuestos:*

- a. En el caso de que la queja o reclamación afecte directamente al Titular del SAC la que se le atribuye su conocimiento y estudio.*
- b. En caso de que se tenga parentesco de consanguinidad o afinidad hasta segundo grado con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.*

- c. *En caso de que la reclamación o queja afecte a personas con las que directamente o a través de sus partes vinculadas, el Titular del SAC mantenga o haya mantenido en los dos últimos años, relaciones de carácter comercial, laboral, de prestación de servicios, empresarial o análogas*
- d. *En el caso de tener relación de servicio con la persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.*
- e. *En el caso de haber participado directamente en la formalización de la operación que hubiera dado lugar a la queja o reclamación.*
- f. *En caso de que la reclamación o queja guarde relación con un Departamento u Oficina de la Caja en el que el Titular del SAC haya prestado sus servicios profesionales durante los dos años anteriores a la fecha de acuse de recibo de la queja o reclamación.*
- g. *En caso de que exista un conflicto pendiente de resolución por órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre el Titular del SAC a quien se atribuya la tramitación de la queja o reclamación y el interesado en su resolución.*

ARTÍCULO 3: *Actuación en caso de conflicto de interés:*

En caso de que durante la tramitación de las reclamaciones o quejas la persona que tramita el expediente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses de modo que este pueda afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, este deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma.

Dado que en la Entidad el SAC tiene carácter unipersonal, ante esta situación la reclamación será tramitada por el Defensor del Cliente.

ARTÍCULO 4: *Prudencia y deber de imparcialidad.*

El Titular del SAC debe conocer y analizar las reclamaciones que se someten a su consideración con imparcialidad. Siempre que entienda que una determinada reclamación o queja pueda asimilarse con alguno de los supuestos reseñados en el artículo 2 anterior, se abstendrá de gestionar la misma.