

POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

MAPFRE Inversión S.V., S.A.
Mayo de 2020



Control de cambios del documento

Documento / Archivo	
	Nombre: Política Gestión de Conflictos de Interés
Título	POLITICA GENERAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS
Soporte Lógico	
Fecha	Mayo 2020

Histórico de Versiones			
Versión	Fecha	Resumen de los cambios	Autor
1.0	12/03/2015	Primera versión	UCN
1.1	12/12/2016	Actualización procedimientos	UCN
1.2	14/12/2017	Adaptación de la Política	UCN
1.3	13/05/2020	Registro de conflictos de interés y gestión de los mismos. Actualización de referencias normativas	UCN

Autorizaciones		
	Nombre	Fecha
Preparación	Unidad de Cumplimiento Normativo	05/11/2019
Revisión	Alberto Peña Olalla	07/11/2019
Aprobación	Consejo de Administración	13/05/2020
Distribución		

Comentarios

ÍNDICE

1.	Introducción	4
2.	Finalidad de la Política	4
3.	Ámbito de aplicación	4
3.1.	Ámbito de aplicación objetivo	4
3.2.	Ámbito de aplicación subjetivo.....	5
4.	Identificación y gestión de conflictos de interés	5
4.1.	Medidas para la gestión de los conflictos de interés	5
5.	Detección y comunicación interna de conflictos de interés	6
6.	Comunicaciones a clientes	7
6.1.	Comunicación genérica sobre conflictos de interés	7
6.2.	Comunicación a clientes de posibles situaciones de conflictos de interés.....	7
7.	Registro de conflictos de interés	8
8.	Responsabilidades de la Unidad de Cumplimiento Normativo	8
9.	Aprobación y revisión de la Política	8
10.	Anexo: Registro de situaciones potenciales o reales de conflictos de interés en la Entidad	9

1. INTRODUCCIÓN

En la presente Política de Gestión de Conflictos de Interés, se desarrollan los procedimientos para la gestión de los conflictos de interés de MAPFRE INVERSIÓN, S.V., S.A. (en adelante, MAPFRE INVERSIÓN, la Sociedad o la Entidad), que se encuentran contenidos en el Reglamento Interno de Conducta (RIC), de conformidad con lo previsto en la Directiva 2014/65/UE (en adelante, MiFID II) y en su normativa de desarrollo, así como en la Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la CNMV, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión, así como lo dispuesto en Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores aprobado por el Real Decreto Legislativo de 4/2015, de 23 de octubre y el 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, de conformidad con el Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016

La obligación relativa a la gestión de conflictos de interés establecida en MiFID II y su normativa de desarrollo, no tiene carácter absoluto, por cuanto no prohíbe su existencia, sino que obliga a la adopción de medidas razonables para la prevención y resolución de los mismos.

El objetivo de esta Política es la identificación de aquellas circunstancias potencialmente generadoras de un conflicto de interés (entre la Sociedad y un cliente, o entre diferentes clientes de la Sociedad), y la especificación de procedimientos a seguir y medidas a adoptar para la prevención y gestión de los mismos.

Para toda aquella casuística en la que no se haya podido evitar el conflicto de interés, se ha diseñado el modo en que se revelará o notificará dicho conflicto al cliente que reciba el servicio de inversión pertinente.

La presente Política establece los criterios y principios que habrán de seguirse por la Sociedad para detectar posibles conflictos de interés entre sus clientes y la propia empresa o su grupo, incluidos sus directivos, empleados, agentes o personas vinculadas con ella, directa o indirectamente, por una relación de control; o entre los diferentes intereses de dos o más de sus clientes, frente a cada uno de los cuales la empresa mantenga obligaciones. Asimismo, se deben tomar en consideración los conflictos de interés que puedan surgir en relación con las actividades de las entidades pertenecientes al mismo Grupo al que pertenece la Sociedad.

La Política de Gestión de los Conflictos de Interés debe ser eficaz y adecuada al tamaño y organización de la empresa y a la naturaleza, escala y complejidad de su actividad, y debe ir destinada a impedir que los conflictos de interés perjudiquen los intereses de sus clientes.

2. FINALIDAD DE LA POLÍTICA

La presente Política tiene como finalidad establecer los criterios y principios generales para la identificación, la prevención o eliminación de los eventuales conflictos de interés, y su revelación a los clientes cuando no puedan evitarse o eliminarse, así como la gestión y registro de los posibles conflictos de interés detectados.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVO

A los efectos de la presente Política, se considera que existe un conflicto de interés entre la Entidad y uno de sus clientes o entre dos clientes de la Entidad, cuando en una situación particular, la Entidad pueda obtener un beneficio, siempre que exista también un posible perjuicio correlativo para un cliente o cuando un cliente pueda obtener una ganancia o evitar una pérdida y exista la posibilidad de pérdida concomitante de otro cliente.

La Entidad, a la hora de identificar si una situación es potencialmente originadora de un conflicto de interés, tiene en cuenta, como criterio mínimo, si la propia Entidad, o bien una Persona Sujeta, tal y como se define en el apartado 3.2 de esta Política, u otra persona directa o indirectamente vinculada a aquella mediante una relación de control, se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:

- a. la Entidad o la persona considerada puede obtener un beneficio financiero, o evitar una pérdida financiera, a costa del cliente,

- b. tiene un interés en el resultado del servicio prestado o de la operación efectuada por cuenta del cliente, distinto del interés del propio cliente en ese resultado,
- c. tiene incentivos financieros o de cualquier otro tipo para favorecer los intereses de terceros clientes, frente a los propios intereses del cliente en cuestión,
- d. la actividad profesional es idéntica a la del cliente, o,
- e. recibe, o va a recibir, de un tercero un incentivo en relación con el servicio prestado al cliente, en dinero, bienes o servicios, distinto de la comisión o retribución habitual por el servicio en cuestión.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO

La presente Política será de aplicación, como regla general, a todos los empleados de la Entidad, incidiendo sobre todas aquellas personas que participan, o pudieren participar, en actividades, servicios y/u operaciones con instrumentos financieros.

La Política de Gestión de Conflictos de Interés es de obligado conocimiento por todos los empleados de la Entidad y, en especial, de obligado cumplimiento a las siguientes Personas Sujetas:

- Los miembros del Consejo de Administración de la Entidad;
- Los miembros de la Alta Dirección de la Sociedad;
- Los empleados que presten sus servicios en las áreas que están directa o indirectamente relacionadas con los mercados de valores y actividades y servicios de las áreas separadas (Gestión de Patrimonios y Análisis).
- Los Agentes vinculados de la Sociedad, así como los administradores que les representen y Empleados, siempre que éstos últimos realicen labores de comercialización de productos o servicios financieros.
- Aquellas otras personas que, por las características de su actividad, deban quedar sometidas, a juicio de la UCN, temporal o permanentemente a los controles previstos en esta Política.
- Se excluyen las personas que sean Consejeros o empleados, representantes o agentes, que tengan, por imposición legal, su propio código de conducta.

La UCN elaborará y actualizará una lista de las Personas Sujetas, pudiendo determinar, en el caso de personas sometidas a varias políticas, cuáles de las obligaciones de contenido análogo les son aplicables.

El incumplimiento por parte de las Personas Sujetas de la Política de Gestión de Conflictos de Interés, del RIC, o de sus desarrollos o de las disposiciones legales en que se basan, puede dar lugar a sanciones penales, administrativas o laborales.

4. IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La Entidad adoptará, en todo momento, las medidas oportunas para detectar y gestionar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en el momento de la prestación de cualquier servicio de inversión o auxiliar, con el fin de impedir que perjudiquen a los intereses de los clientes.

En aquellos supuestos en los que las medidas adoptadas por la Entidad no sean suficientes para garantizar que se evite el perjuicio al cliente, la Sociedad revelará claramente, con carácter previo a actuar, la naturaleza y origen del conflicto de interés.

4.1. MEDIDAS PARA LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

Con el fin de prevenir los conflictos de interés y evitar flujos indebidos de información privilegiada en los términos definidos en el artículo 7 del Reglamento (UE) nº 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014, la Entidad ha tomado medidas para controlar las actividades que lleva a cabo y evitar así perjuicios a clientes derivados de las mismas.

Las medidas para la gestión de los conflictos de interés detectados están diseñadas para permitir que las

Personas Sujetas a la Política puedan actuar con un nivel adecuado de independencia respecto del tamaño y actividad de la Entidad, así como en función de la importancia del riesgo de menoscabo de los intereses de los clientes.

En concreto, las medidas mencionadas comprenden:

- I. Medidas de **prevención y control del uso inadecuado de información relativa a los clientes de la Entidad**, cuando dicha información implique el riesgo de perjudicar el interés de uno o varios clientes. Para evitar el flujo de información, la Entidad ha establecido las barreras necesarias, que aseguran la separación física e informática entre las diferentes áreas separadas, de forma que se garantice que cada una de éstas tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de los mercados y, asimismo, se eviten conflictos de interés.
- II. Medidas destinadas a dificultar el **intercambio de información entre las personas sujetas a la Política pertenecientes a distintas áreas o departamentos**. En particular, los empleados que presten servicios en un área separada deberán comprometerse a no transmitir información privilegiada o reservada a cualquier persona ajena a la propia área separada. Los empleados ajenos a un área separada no podrán acceder a los archivos y bases de datos correspondientes a dicho área si no es con el permiso explícito del responsable del área o departamento correspondiente.
- III. Las **líneas de supervisión** de las personas sujetas a la Política cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o en favor de clientes con intereses contrapuestos, o que tengan intereses distintos que puedan entrar en conflicto, **deberán ser independientes**.
- IV. La Entidad dispone de Políticas de **remuneración de empleados y agentes**, basadas en criterios que garanticen razonablemente la objetividad e independencia de los servicios que se prestan, sin que prime el interés de un área de negocio sobre el de otra. Asimismo, los esquemas de remuneración dentro de cada área se han diseñado de forma que se evite la generación de conflictos de interés entre los intereses personales ligados a la remuneración de los empleados y agentes, así como a los intereses de los clientes. En estas Políticas se describen prácticas de remuneración y los límites a que están sujetas. En este sentido, se establecerán componentes remunerativos que permitirán evitar los conflictos de interés, tales como el establecimiento de controles cualitativos que valoren la adecuación de la venta a clientes o escalas de remuneración que no incentiven a la venta excesiva.
- V. Medidas que permiten **limitar la posibilidad de que un tercero ejerza una influencia inadecuada en las decisiones adoptadas por las personas sujetas a la Política**.
- VI. Medidas que prevén la posibilidad de que una **misma persona sujeta a la Política esté involucrada simultáneamente en dos servicios** o actividades diferentes y que dicha circunstancia implique un conflicto de interés.
- VII. Medidas y procedimientos concretos en relación con la **percepción y/o pago de incentivos/retrocesiones de o a terceros**, que garantizan el cumplimiento de la normativa en materia de incentivos. La Entidad cuenta con una Política de incentivos que recoge los principios y limitaciones aplicables en la materia.
- VIII. En relación a la **actividad de análisis y emisión de informes de inversiones**, la Entidad cuenta con un área separada para esta actividad, y aplica medidas que garantizan la transparencia y la independencia de las opiniones de los analistas financieros (entre ellas: separación física y de flujo de información entre los departamentos de análisis y los de asesoramiento, definición de un sistema de decisión sobre inversiones que garantice que éstas se adoptan autónomamente, etc.).

5. DETECCIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Todos los empleados, así como cualquier otra Persona Sujeta a la Política que detecte una situación o se vea incurso en una situación personal o familiar, económica o de cualquier otro tipo, que pueda constituir un conflicto entre los intereses personales de dicha persona y los de un cliente de la Entidad o de la propia Entidad, deberá poner inmediatamente en conocimiento de la UCN tal hecho, indicando todas las circunstancias conocidas que

puedan dar lugar al conflicto de interés. Cumplimiento Normativo adoptará las medidas de vigilancia o corrección necesarias para que, en ningún caso, la situación planteada perjudique a un cliente e informará al órgano de Seguimiento del RIC y, en su caso, al Consejo de Administración.

Se considera, al menos, que se da esta situación de conflicto, cuando la persona sujeta o de cualquier persona con la que la persona sujeta tenga una relación de parentesco o mantenga vínculos en los términos establecidos en el artículo 5 del RIC, se encuentre en uno de los siguientes casos:

- Pertenencia al Consejo de Administración o Dirección de una empresa con un ámbito de actividad concurrente con el de la Entidad.
- Participación accionarial significativa en empresas con un ámbito de actividad concurrente con el de la Entidad.
- Participación accionarial significativa u otro tipo de interés personal respecto de un cliente de la Entidad.

Tal comunicación deberá producirse, sin demora, desde el mismo momento en que se conozca o se hubiese debido conocer tal circunstancia por parte de la persona en particular.

Los empleados de la Entidad serán por lo tanto responsables de identificar los potenciales conflictos de interés de su entorno de trabajo. Dichos conflictos de interés deberán incorporarse por la Unidad de Cumplimiento Normativo en el correspondiente Registro de Conflictos de Interés.

Adicionalmente, las personas que realicen la evaluación de nuevos productos para su aprobación y distribución, deberán analizar si la prestación de dichos servicios respecto al producto de que se trate puede suponer, con carácter general, un conflicto de interés. En caso de que llegara a concluirse que existe un conflicto, se adoptarán las medidas adecuadas para evitarlo y gestionarlo y, en su caso, se realizarán las comunicaciones pertinentes a los clientes. La Entidad dispone a tal efecto de una Política de Gobernanza de Productos.

Estas actuaciones se entienden sin perjuicio de las reglas especiales previstas en el **Reglamento Interno de Conducta**.

6. COMUNICACIONES A CLIENTES

En relación con los conflictos de interés se realizarán dos tipos de comunicaciones a los clientes:

6.1. COMUNICACIÓN GENÉRICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Con anterioridad a la prestación de servicios de inversión, la Entidad pone la Política de Gestión de Conflictos de Interés a disposición de los clientes a través de los siguientes medios:

- I. La Sociedad pone a disposición de sus clientes la Política de Gestión de Conflictos de Interés a través de la Web corporativa: <https://www.mapfre.es/ahorro-inversion/mapfre-inversion-sociedad-valores/>.
- II. El contrato de clientes incluirá una breve reseña sobre el contenido de la presente Política.

6.2. COMUNICACIÓN A CLIENTES DE POSIBLES SITUACIONES DE CONFLICTOS DE INTERÉS

En aquellos casos en que los mecanismos establecidos por la Entidad sean insuficientes para evitar que el conflicto de interés no cause un perjuicio a los clientes, se procederá, como medida de último recurso, a la revelación del mismo a los clientes afectados con carácter previo a la prestación del servicio o conclusión de una operación.

La comunicación deberá indicar claramente que las medidas organizativas y administrativas establecidas por la Entidad para prevenir o gestionar ese conflicto no son suficientes para garantizar, con razonable certeza, que se prevendrán los riesgos de perjuicio de los intereses del cliente.

La comunicación incluirá la descripción concreta de los conflictos de interés que surjan en la prestación de servicios de inversión o servicios auxiliares, teniendo en cuenta la naturaleza del cliente al que se dirige la comunicación, así como que las medidas organizativas y administrativas establecidas por la Entidad para prevenir o gestionar ese conflicto no son suficientes para garantizar, con razonable certeza, que se prevendrán

los riesgos de perjuicio de los intereses del cliente.

La información anterior debe ser proporcionada con suficiente detalle, teniendo para ello en cuenta la naturaleza del cliente, de forma que se asegure que éste puede tomar una decisión con conocimiento de causa sobre la continuidad o no del servicio en cuestión.

No obstante, siempre que el cliente lo solicite, se le facilitará información más detallada sobre el conflicto y su tratamiento por la Entidad.

7. REGISTRO DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La Entidad mantendrá un registro actualizado de los conflictos de interés, potenciales o reales, detectados en relación a los tipos de servicios de inversión o auxiliares, o actividades de inversión, realizados por la Sociedad o por cuenta de la misma, que puedan suponer un riesgo de menoscabo de los intereses de uno o más clientes o, en el caso de un servicio o de una actividad en curso, en los que pueda surgir tal conflicto.

El Registro contará, con la siguiente información:

- I. La información necesaria para identificar potenciales conflictos de interés o conflicto de interés efectivamente producidos; y
- II. La información sobre las medidas adoptadas a los efectos de paliar los conflictos potenciales o los efectivamente producidos.

Se generará en el momento en el que el conflicto de interés o potencial conflicto de interés sea identificado, y se incluirá la siguiente información:

- I. Personas Sujetas a la Política que han estado expuestas a los conflictos de interés;
- II. La fecha en la que se originó el conflicto de interés;
- III. El motivo de la aparición del conflicto y la descripción detallada de la situación; y
- IV. La descripción del proceso de gestión y minimización, o en su caso la subsanación de la situación.

El Registro actualizado se incorporará a la presente Política como Anexo.

El Registro y cualquier modificación realizada en el mismo será mantenida durante un periodo mínimo de cinco (5) años y, si una autoridad competente lo solicita, por un periodo de siete (7) años.

La UCN informará al Órgano de Seguimiento del RIC, sobre cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés. Además, con periodicidad anual se deberá remitir al Consejo de Administración, un informe sobre las situaciones identificadas en las que haya surgido un conflicto de interés y sobre las medidas aplicadas para la gestión del mismo.

8. RESPONSABILIDADES DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La UCN será responsable de la implementación, aplicación y mantenimiento de la Política en las diferentes áreas de la Entidad. Ejercerá una función centralizada, asumiendo la decisión en cuestiones clave relativas a medidas de prevención (traspaso de barreras de información y flujo de información sensible), gestión (aplicación de procedimientos y revelación) y registro de las situaciones que originen conflictos de interés.

En última instancia, será labor de la UCN la garantía del correcto funcionamiento de los procedimientos y medidas diseñados para la prevención y gestión de situaciones de conflictos de interés.

9. APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA

La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de la Entidad y las sucesivas modificaciones que se realicen requerirán, asimismo, de la aprobación del Consejo de Administración de la Entidad.

La presente Política será revisada periódicamente, y al menos de forma anual, según los resultados obtenidos en las evaluaciones de los controles realizadas por las funciones de control de la Sociedad.

Los trabajos de verificación de las medidas expuestas en esta Política servirán para la detección de mejoras y, en caso de que sea aplicable, dichas mejoras se incorporarán al presente documento.

En caso de que la Sociedad comience nuevas actividades relacionadas con los servicios financieros, se estudiará, según el caso, el impacto de las mismas en la presente Política, y se establecerán las medidas necesarias para la correcta identificación y gestión de las posibles situaciones generadoras de conflictos de interés que se puedan derivar de las mismas.

Adicionalmente, la Política se revisará cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- I. Cuando tengan lugar cambios legales o normativos que afecten a su contenido;
- II. A propuesta del Responsable de Cumplimiento Normativo, cuando entienda que existan aspectos susceptibles de mejora para la consecución de los objetivos propuestos o para adaptarse convenientemente a las características de los servicios ofrecidos por la Entidad en cada momento; y
- III. A propuesta de los órganos supervisores.

10. ANEXO: REGISTRO DE SITUACIONES POTENCIALES O REALES DE CONFLICTOS DE INTERÉS EN LA ENTIDAD

La UCN mantiene un Registro actualizado de aquellas situaciones potenciales o reales que puedan o hayan originado un conflicto de interés en la Entidad, como se muestra en el Registro del presente Anexo.

Tal y como se muestra en el cuadro de Registro, detectadas las situaciones potenciales o reales de conflictos de interés, la Entidad ha llevado a cabo distintas medidas para prevenir y gestionar los conflictos originados o que se pueden producir en la propia Entidad o entre esta y sus clientes o con otras entidades del Grupo MAPFRE.

REGISTRO DE SITUACIONES POTENCIALES O REALES DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Conflictos de interés	Detección	Situación	Parte implicada	Fecha origen	Motivo y descripción del conflicto	Medidas adoptadas para su prevención y/o subsanación/minimización
Remuneración de agentes	Mystery Shopping	Real	Representante	oct-19	Una retribución variable basada en escalonamiento de comisiones puede suponer un acelerador y generar un conflicto de interés que dañe los intereses del Cliente de la Entidad.	La Entidad ha rediseñado su política de remuneración de agentes para evitar los aceleradores y de este modo evitar conflictos de interés de cara al Cliente. Las retribuciones adoptadas están de acuerdo con la labor de los Agentes, en consonancia con la estrategia de MAPFRE e incentivado una conducta empresarial responsable y un trato justo de los clientes, evitando los conflictos de intereses en las relaciones con los mismos y con la Entidad. Esta política está alineada con el deber de una gestión efectiva de conflictos de interés. El esquema retributivo de los agentes se basa en una remuneración variable que se establece de acuerdo con criterios cuantitativos como cualitativos.
Venta de productos seguros/inversión	Mystery Shopping	Real	Representante	oct-19	La preferencia en ofrecer productos de seguros en lugar de productos de inversión por parte del representante, motivado por la dinámica comercial MAPFRE como grupo asegurador. El ofrecimiento de productos no adecuados o deseados por el Cliente puede generar confusión y/o perjudicar los intereses del cliente de la Entidad.	Establecer una estrategia de unificación de venta asesorada, considerando de forma conjunta los productos de ahorro e inversión con un único test de idoneidad. De este modo, en la venta asesorada se tomará la visión del Cliente en lugar de una visión por productos.
Consejeros en la Entidad que tienen otros cargos en sociedades del Grupo	Inspección CNMV	Real	Consejeros	oct-19	La obtención de un resultado que beneficie a alguna sociedad del Grupo en relación a la prestación de un servicio por parte de la Entidad.	Evitar que estos Consejeros tengan poderes en la Entidad/revocación en su caso.
Incentivos	Entidad / UCN	Potencial	Entidad	oct-19	(i) <u>Incentivos recibidos por la comercialización de LICs</u> como parte de la comisión de gestión de las sociedades gestoras. (ii) <u>Incentivos percibidos por la Entidad por la provisión de asesoramiento no independiente.</u> (iii) Incentivos pagados por la Entidad: por la realización de operaciones por parte de clientes que son asesorados por la entidad de asesoramiento no independiente (EAF).	Para prevenir un potencial conflicto de interés (art. 208 bis del TRLMV), la Entidad ha adoptado las siguientes medidas: 1.- Para justificar el aumento de calidad en los servicios descritos: (i) Incentivos recibidos por la comercialización de LICs: - Provisión de acceso, a un precio competitivo, a una amplia gama de instrumentos financieros que probablemente satisfagan las necesidades del cliente, incluido un número apropiado de instrumentos de proveedores terceros de productos que carezcan de vínculos estrechos con la Entidad. - provisión de herramientas de valor añadido, como los instrumentos de información objetiva que ayuden al cliente pertinente a adoptar decisiones de inversiones o le faculten para el seguimiento, la modelación y el ajuste de la gama de instrumentos financieros en los que haya invertido. - provisión de informes periódicos del rendimiento y los costes y cargos asociados a los instrumentos financieros. (ii) Incentivos percibidos por la Entidad, por la provisión de asesoramiento no independiente: - La provisión de asesoramiento no independiente sobre inversión combinado con la evaluación, al menos anual, sobre la idoneidad de los instrumentos financieros en los que haya invertido. (iii) Incentivos pagados por la Entidad: - Provisión de acceso, a un precio competitivo, a una amplia gama de instrumentos financieros que probablemente satisfagan las necesidades del cliente, incluido un número apropiado de instrumentos de proveedores terceros de productos que carezcan de vínculos estrechos con la Entidad. - provisión de herramientas de valor añadido, como los instrumentos de información objetiva que ayuden al cliente pertinente a adoptar decisiones de inversiones o le faculten para el seguimiento, la modelación y el ajuste de la gama de instrumentos financieros en los que haya invertido. - provisión de informes periódicos del rendimiento y los costes y cargos asociados a los instrumentos financieros. 2.- Actuación de la Entidad con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes. Estos incentivos serán revelados claramente al cliente, de forma completa, exacta y comprensible, antes de la prestación del servicio de inversión o servicio auxiliar correspondiente.
Productos de terceros	Mystery Shopping	Real	Representante	oct-19	La falta de ofrecimiento de productos de terceros puede perjudicar al Cliente de la Entidad.	Se ha reforzado la formación a la red comercial para consolidar el cumplimiento de la normativa vigente, para que toda la red ofrezca productos de terceros en el servicio de RTO.
Áreas separadas	Entidad / UCN	Potencial	Empleados Áreas Separadas	oct-19	La divulgación de información privilegiada a otras áreas de la Entidad	La Entidad ha establecido dos áreas separadas para evitar los conflictos descritos. Se trata del Área de Análisis y el Área de Gestión de Patrimonios.