



Instrucción Operativa sobre Conflictos de Interés

Madrid, 31 de agosto de 2015



Autor	Nombre de fichero
Dirección General de Desarrollo Corporativo y Asuntos Legales	Instrucción Operativa sobre Conflicto de Interés

Versión	Fecha revisión	Autor	Fecha aprobación	Aprobado por
0.1	N.A.	Cumplimiento	31/08/2015	Dirección General de Desarrollo Corporativo y Asuntos Legales

Índice

1. Objetivos y alcance
2. Principios rectores
3. Cuestiones operativas
4. Tipología de Conflictos
5. Caso especial de conflictos con el socio bancario
6. Resolución de Conflictos por parte del Servicer
7. Resolución de Conflictos por parte de Sareb
8. Resolución de Conflictos por parte de experto o tercer independiente
9. Puntos de contacto
10. Anexos

Instrucción Operativa de Gestión (IOG) sobre Conflicto de Interés

1. Objetivos y alcance.

- I. La presente Instrucción Operativa de Gestión (“**IOG**”) se emite de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6 “*Instrucciones*” del Contrato de Prestación de Servicios de Migración, Administración y Gestión de Activos y Asesoramiento Jurídico (el “**Contrato SLA**”) y su objeto es trasladar a los Servicers las instrucciones a seguir en materia de Conflictos de Interés.
- II. La Instrucción tiene su fundamento en lo previsto en la Cláusula 13 (Otras obligaciones del gestor) del Contrato SLA, en concreto en las obligaciones contenidas en la Cláusula 13.5 (Estándares Éticos), Cláusula 13.7 (Evitación de Conflictos de Interés), Cláusula 13.8 (Establecimiento de Políticas de evitación de Conflictos de Interés) y Cláusula 13.9 (Establecimiento de Políticas de Gestión de Conflictos de interés) del expresado Contrato SLA y se emite sin perjuicio de lo dispuesto en las mismas y al objeto de definir aspectos operativos.
- III. En la Instrucción Operativa sobre Delegación de Facultades recientemente remitida a los Servicers se informa sobre la existencia de facultades adicionales, que no alteran la instancia decisoria en la matriz general de facultades pero que requieren de sanciones adicionales. Uno de los casos incluido en la matriz de facultades adicionales, es el de Conflicto de Interés, salvo que el conflicto sea con accionistas significativos de Sareb, que supone una excepción a las facultades delegadas y en esos casos siempre debe sancionar Sareb (la consulta a Work Resources que se menciona en el apartado de “Cuestiones Operativas” se hace, entre otras, contra la lista de personas y entidades vinculadas a Sareb, por lo que no será necesario por parte del Servicer realizar consultas adicionales).
- IV. En el presente documento se incluyen indicaciones sobre aquellos conflictos de interés que pueden ser gestionados y resueltos por el propio Servicer y aquellos que han de ser sometidos a la sanción previa de Sareb. Se trata de un listado no exhaustivo, pudiéndose detectarse algún caso de conflicto de interés que no tenga encaje exacto en los supuestos contenidos en dicho listado, en cuyo caso la propuesta de resolución deberá ser sometida a consulta previa a Sareb.
- V. Cuando exista un conflicto por el que haya que solicitar autorización a Sareb, esta debe ser obtenida expresamente y siempre con carácter previo a la formalización de las operaciones (independientemente de que esta situación ya fuera conocida e informada en el momento de realizar la propuesta según matriz general de facultades).
- VI. A partir de la recepción de esta IOG, se deberá actuar conforme a las instrucciones detalladas en la misma y en sus Anexos. Las dudas sobre la interpretación de ésta Instrucción Operativa se dirigirán al Departamento de Cumplimiento (ver sección de Puntos de Contacto).

2. Principios rectores.

- I. Se entiende que existe Conflicto de Interés cuando una decisión o acción que debería atender a determinado interés queda indebidamente expuesta a la influencia de otros.
- II. Los Servicers deben adoptar todas las medidas preventivas necesarias con el fin de que no se produzcan conflictos de interés. No obstante, en los casos en los que no fuera posible prevenir o evitar dichos conflictos, se deberán adoptar las medidas necesarias para identificar y gestionar los conflictos que se produzcan en la prestación de sus servicios a Sareb, debiendo velar para que sus proveedores o subcontratistas, incluyendo el Socio Bancario (en el sentido que lo define el Contrato SLA), cumplan con las mismas obligaciones en esta materia.
- III. De conformidad con lo establecido en la Cláusula 13.8 del Contrato SLA, todos los Servicers deben establecer sus correspondientes políticas de prevención de conflictos de interés, conteniendo, al menos, las siguientes previsiones:
 - i. El principio de igualdad de trato a sus clientes;
 - ii. La prevalencia de los intereses de sus clientes respecto de los del propio Gestor;
 - iii. La aprobación de un manual procedimiento de prevención y gestión de conflictos de interés;
 - iv. La definición de las causas por las que determinados empleados sean considerados personas especialmente vinculadas con un determinado cliente y los efectos de tal consideración (a este efecto, se establecerá que las personas especialmente vinculadas con la gestión de activos de Sareb no podrá prestar servicios a ningún otro cliente cuyos intereses puedan entrar en conflicto con los de Sareb);
 - v. Las causas que pueden obligar al Gestor a establecer equipos diferenciados con dedicación a distintos clientes.
- IV. El Servicer tiene la responsabilidad de aportar la información y documentación completa, suficiente y adecuada para la correcta valoración por parte de Sareb de las situaciones gestionadas por el Servicer o de las propuestas remitidas para su sanción.
- V. Se presumirá buena fe en la actuación de los Servicers, pero Sareb establecerá los mecanismos necesarios de control para asegurar su correcto desempeño.
- VI. Se deberá tener en cuenta la obligación por parte del Servicer de establecer en las políticas de gestión de conflictos de interés la compensación al cliente afectado por los daños y perjuicios que el conflicto de interés les haya podido causar, según lo previsto en la Cláusula 13.9 del Contrato SLA.
- VII. El Servicer debe dotar a todos sus directivos, empleados, así como a sus subcontratistas y agentes (en su caso) de la información y formación necesaria para garantizar el conocimiento y cumplimiento por estos de las políticas de prevención y gestión de conflictos de interés y para asegurarse de que todos los empleados que estén en posición de detectar conflictos, informen debidamente de los mismos a quien internamente corresponda su gestión.

3. Cuestiones operativas

- I. Una vez detectado el conflicto de interés, el Servicer deberá remitir a Sareb, debidamente cumplimentado, el formulario de gestión de Conflictos de Interés incluido en el Anexo I a la dirección de correo cumplimientonormativo@sareb.es:
 - i. En los casos en los que la resolución del conflicto corresponda al Servicer, éste deberá informar a Sareb de la gestión y resolución del conflicto, cumplimentando y remitiendo el Formulario de Gestión de Conflictos de Interés (Anexo I) que debe llevar adjunta, en su caso, la documentación acreditativa de la gestión realizada.
 - ii. En los casos en los que la resolución del conflicto corresponda a Sareb, el Servicer deberá enviar el Formulario de Gestión de Conflictos de Interés (Anexo I), acompañado de un informe/propuesta completo con su valoración y de la documentación acreditativa necesaria. Una vez sancionado por Sareb, se comunicará al Servicer a la mayor brevedad dicha resolución.
- II. El Servicer llevará un registro actualizado de las situaciones en las que se han detectado conflictos de intereses en la prestación de servicios a Sareb. En el registro quedará constancia de la siguiente información:
 - i. identidad de las personas expuestas al conflicto,
 - ii. fecha en la que se ha originado,
 - iii. servicios/operaciones/clientes a los que hace referencia,
 - iv. motivo y descripción de la situación y
 - v. detalle de la gestión realizada para garantizar que la decisión adoptada no ha quedado indebidamente expuesta a otros intereses.
- III. El Servicer deberá contar con controles para la detección de potenciales vinculaciones y gestión de conflictos de interés en sus procedimientos, herramientas y bases de datos internas, y deberá así mismo hacer uso de las bases de datos que Sareb ponga a su disposición a través de Work Resources (*), dejando constancia de las comprobaciones realizadas. El funcionamiento de estos controles se verificara periódicamente por las áreas que asuman las funciones de control interno dentro del Servicer.

() Para el alta de usuarios Servicer y acceso a la aplicación Work Resources, el Responsable Servicer deberá seguir las instrucciones facilitadas por Sareb al respecto.*

4. Tipología de Conflictos

Los conflictos a los que se puede ver expuesto el Servicers pueden tener distinto origen y naturaleza:

- a) **Conflictos de interés internos:** Son aquellas situaciones en las que el interés de un empleado y/o proveedor del Servicer, o sus vinculados, entra en conflicto con el interés del propio Servicer o de Sareb. Existe un caso especial, que se expone en el siguiente punto, que es el relativo a conflictos de interés entre Sareb y el Socio Bancario del Servicer.

- b) **Conflictos de interés entre otros clientes del Servicer y Sareb:** Son aquellas situaciones en las que el interés de otro cliente del Servicer entra en conflicto con el interés de Sareb.
- c) **Conflictos de interés entre el Servicer y Sareb:** Son aquellas situaciones en las que el interés del Servicer entra en conflicto con el interés de Sareb.

5. Caso especial de Conflictos con el Socio Bancario

Dentro de los conflictos de interés internos, destacan por su especial relevancia los conflictos de interés entre el Socio Bancario del Servicer y Sareb. El socio bancario, al ser el gestor de grandes carteras de activos financieros de Sareb y ejercer esa misma actividad en su propio nombre (lo que da lugar, por ejemplo, la existencia de acreditados o avalistas comunes), está expuesto en mayor grado a los conflictos de interés que otros proveedores del Servicer. Por tanto, le son de aplicación las siguientes prevenciones:

- I. En las políticas de prevención de conflictos de interés, relacionadas en el punto 1.III, los Servicers deben prever expresamente el caso concreto del Socio Bancario y velar por que el mismo quede sometido y cumpla con dichas políticas.
- II. El Servicer debe contar con procedimientos que regulen las causas que pueden obligar a establecer equipos diferenciados para asegurar una adecuada segregación de funciones y ámbitos de gestión y prevenir que la información privilegiada de Sareb pudiera ser utilizada para la gestión de activos de otros clientes del Servicer o del Socio Bancario, o que primen los intereses económicos de dicho Socio Bancario sobre los de Sareb.
- III. El Servicer deberá contar con controles para la detección de potenciales vinculaciones y conflictos de interés con el Socio Bancario en sus procedimientos, herramientas y bases de datos internas.
- IV. El Servicer hará extensivos los programas de información o formación en esta materia a aquellas personas que dentro del Socio Bancario gestionen activos de Sareb, con el objetivo de sensibilizar de la importancia de esta cuestión y garantizar el conocimiento y cumplimiento de las políticas de prevención y gestión de conflictos de interés, asegurándose de que todas las personas que estén en posición de detectar conflictos, informen debidamente de los mismos a quienes internamente corresponda su gestión.

Tal y como se indica en punto siguiente, estos Conflictos de Interés no podrán ser gestionados por los Servicers.

6. Resolución de Conflictos por parte del Servicer

Los conflictos que puede resolver el Servicer sin la participación de Sareb (al que informará con posterioridad de la resolución adoptada) son los siguientes:

I. Conflictos de interés internos:

- 1) Cuando el empleado y/o proveedor desarrollen la misma actividad que Sareb a título propio.
- 2) Cuando el empleado y/o proveedor directa o indirectamente reciban de una persona distinta del Servicer o Sareb un incentivo en relación con una operación concreta o con un activo de Sareb.
- 3) Cuando el empleado y/o proveedor directa o indirectamente pudieran obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas de los intereses del Servicer o Sareb.
- 4) Cuando exista interés o vinculación del empleado respecto a proveedores del Servicer en la actividad gestionada para Sareb.
- 5) Cuando exista un interés o vinculación del empleado y/o proveedor respecto a un cliente de Sareb (acreditado, avalista, inquilino, comprador de activos, etc.).
- 6) Cuando el empleado o un proveedor dispongan de acceso a información privilegiada de Sareb que pudiera ser utilizada para la gestión de activos de otros clientes del Servicer o del proveedor.

II. Conflictos de interés en la gestión de otros clientes del Servicer y Sareb:

- 1) Cuando exista vinculación o interés del Servicer respecto a un cliente o su grupo económico, que pudiera perjudicar los intereses o el servicio prestado a Sareb.
- 2) Cuando el Servicer disponga de acceso a información privilegiada de los activos de Sareb que pudiera ser utilizada para la gestión de activos de otros clientes.

7. Resolución de Conflictos por parte de Sareb

Los conflictos que deben ser sometidos a la consideración previa de Sareb son los siguientes:

I. Conflictos de interés internos:

- 1) Operaciones realizadas sobre activos inmobiliarios o financieros de Sareb (compra, arrendamiento, etc.) por personas que gestionan activos de Sareb (ya sean empleados del Servicer, del Socio Bancario u otros proveedores) o personas equiparadas a ellos (según la definición del Anexo II), que no estuvieran sujetos a la prohibición que se establece en la política de venta de activos a empleados y directivos de los Servicers (incluida en el Anexo II).

II. Conflictos de interés en la gestión de otros clientes del Servicer y Sareb:

- 1) Cuando se comercialicen o realicen campañas de marketing de activos simultáneamente de distintos clientes, que puedan ser sustitutivos por características, localización y precio similares.

- 2) Cuando el Servicer, directamente o a través de su Socio Bancario, gestione deuda de Sareb y de otros clientes, con intereses contrapuestos o cuando confluyan garantías reales de mismo o posterior rango o avalistas comunes en acreditados o grupos económicos de clientes distintos.
- 3) Cuando representen a Sareb y a otros clientes en la misma Junta de Compensación.

III. Conflictos de interés entre el Servicer y Sareb:

- 1) Cuando el Servicer, en su propio nombre, desarrolle la misma actividad que Sareb.
- 2) Cuando el Servicer directa o indirectamente reciba de una persona distinta de Sareb un incentivo en relación con una operación o con un activo de Sareb.
- 3) Cuando el Servicer o su Socio Bancario directa o indirectamente pudieran obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas de los intereses de Sareb.
- 4) Cuando exista interés o vinculación del Servicer, el Socio Bancario o de sus Grupos económicos (en los términos del artículo 42 de Código de Comercio) respecto a proveedores contratados para actividades relacionadas con la gestión de activos de Sareb.
- 5) Cuando se realicen ofertas para la compra de activos inmobiliarios o financieros por el Servicer, sus accionistas significativos, el Socio Bancario o sus vinculados.
- 6) Cuando el Servicer o su Socio Bancario preste cualquier tipo de asesoramiento a terceros sobre activos de Sareb.
- 7) Cuando se produzcan cualesquiera otras situaciones en las que pudiera adulterarse la negociación de precios o tarifas buscando el beneficio de un tercero o un beneficio propio.

8. Resolución de Conflictos por parte de experto o tercer independiente

En caso de que las medidas y procedimientos adoptados no sean suficientes para garantizar razonablemente la prevención de los riesgos de perjuicio de los intereses a raíz de la existencia de un potencial conflicto de interés, el Servicer ha de advertir a los afectados acerca de la naturaleza y origen del conflicto.

Según establece la cláusula 13.8 del Contrato SLA, en caso necesario, se establecerá un procedimiento contradictorio para la resolución del conflicto, con la intervención de un experto independiente, cuyo dictamen será dirimente.

9. Puntos de contacto

Buzón Genérico:

cumplimientonormativo@sareb.es

Personas de contacto:

CUMPLIMIENTO

María Valdés y/o Ana Pereira

T. +34 915462441

ANEXO I.**FORMULARIO DE PROPUESTA/GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

SERVICER:

Resolución conflicto facultad del Servicer o de Sareb:
--

DATOS OPERACION	
Tipo de operación	
Importe	
Nº de activos	
Fecha prevista de formalización	

DESCRIPCION DE LA SITUACION DE CONFLICTO DE INTERES

INTERVINIENTES EN LA SITUACION DE CONFLICTO DE INTERES

SERVICIOS AFECTADOS

AREAS DE LA CIA. O COLABORADORES EXTERNOS IMPLICADOS

DOCUMENTACION ADJUNTA

PROPUESTA SAREB:

FECHA:

RESOLUCION SERVICER:

FECHA:

ANEXO II.

POLITICA DE VENTA DE ACTIVOS A EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE LOS SERVICERS

El gestor adoptará cuantas medidas fueran necesarias u oportunas a fin de que no se produzcan conflictos de interés en la prestación de los servicios y velará porque sus subcontratistas, incluyendo el Socio Bancario, cumplan con la misma obligación, según lo previsto en la Cláusula 13.7 (Evitación de Conflictos de Interés) del Contrato [Íbero].

En el marco de estos principios, con el objeto de garantizar su adecuada observancia en aquellos supuestos en los que pudiera existir un potencial conflicto, Sareb considera que resulta necesario establecer una serie de criterios claros en relación con la política de ventas de activos de Sareb a los empleados y personal directivo de los Servicers. Esta comunicación viene a establecer, los siguientes criterios, que se aplicarán en todas las ventas de activos:

Ningún trabajador o directivo de los Servicers que, por responsabilidad funcional o por cualquier otro motivo, disponga de Información Reservada (*) sobre activos de SAREB, podrá adquirir, alquilar o participar por cuenta propia en operaciones sobre activos de SAREB. Dicha prohibición se hace extensiva a sus **personas equiparadas**.

Se considera persona equiparada al cónyuge o persona de análoga relación de afectividad (en los sucesivo, su pareja), a quienes convivan o dependan económicamente de ellos y las personas jurídicas que, no siendo sociedades de capital cotizadas en bolsa, se encuentren participadas por alguna de las personas físicas citadas anteriormente.

(*)Se entiende por Información Reservada cualquier información no pública, incluida aquella que con vocación de serlo no hubiera sido aún difundida por los cauces previstos para ello.

La venta de cualquier activo a empleados del Servicer o a sus personas equiparadas que no se encuentren sujetas a la prohibición establecida en el párrafo anterior, deberá contar, en todo caso, con el visto bueno del Departamento de Cumplimiento de Sareb, previo a la asunción de cualquier compromiso en firme con el potencial comprador, remitiendo el Servicer la oportuna propuesta al efecto. Para garantizar el cumplimiento de las reglas anteriores, el Gestor deberá adjuntar en la propuesta de autorización que remita a Sareb el siguiente formulario de solicitud de compraventa de activos a empleados de los Servicers

FORMULARIO SOLICITUD VENTA DE ACTIVOS A EMPLEADOS DE SERVICERS

PROPUESTA	SERVICER
------------------	-----------------

ESTADO	Nº Propuesta
---------------	---------------------

DATOS DEL ACTIVO

Código Sareb	Nº Activos incluidos en oferta	Tipo

Dirección	Población	Provincia	Promoción	Nombre Promoción

FECHAS PROPUESTA					
Fecha entrada Prop.	Fecha Sanción Prop.	Fecha Reserva	Fecha anulación	Fecha Prevista	Fecha Escritura

PRECIOS PROPUESTA

Precio Publicado	Oferta Cliente	Precio Aceptado	Entregado a Cuenta	Canal de prescripción	Descripción Canal (oficina/comercializador)

COMPRADOR

Nombre/Razón social	Apellidos	DNI/CIF

¿La persona que hace la oferta es empleado del Servicer?

Si ☐ No ☐

¿La persona que hace la oferta es persona equiparada/vinculada al empleado del Servicer?

Si ☐ No ☐

En caso positivo descripción de la relación que les une.

La persona que hace la oferta trabaja, ha trabajado o ha tenido acceso en algún momento a información de activos de Sareb? Si ☐ No ☐

En caso positivo ¿Con que alcance?

Firma del cliente

Fecha / /