

# **MANUAL DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y ACTUACIONES IRREGULARES**





<b><i>Elaboración</i></b>	<b><i>Versión</i></b>	<b><i>Aprobación</i></b>	<b><i>Fecha de aprobación</i></b>	<b><i>Fecha de Entrada en vigor</i></b>
Cumplimiento normativo	1	Consejo de Administración	29/09/2016	29/09/2016
Cumplimiento normativo	2	Comité de Ética y Cumplimiento Normativo	22/05/2019	22/05/2019



## **1. INTRODUCCIÓN.**

Este documento contiene las políticas de prevención y gestión de conflictos de interés de HAYA REAL ESTATE, S.L.U. (en adelante HAYA o la Sociedad) donde se establecen las medidas para identificar y gestionar los potenciales conflictos de interés que pudieran surgir en el ámbito interno de la Sociedad, de prestación de sus servicios a sus clientes o entre los clientes, evitando causar un perjuicio a los intereses propios y a los de los clientes. Al presente Manual podrán adherirse entidades del grupo y aquellas personas que presten servicios a HAYA.

HAYA, como entidad prestadora de servicios, es consciente de que podrían surgir conflictos de intereses en el curso normal de los negocios, ya sea de forma permanente o puntual. Siempre y cuando se cumpla la normativa aplicable, el hecho de que se produzcan este tipo de situaciones, en sí mismo, no constituye una falta ni un abuso. Para evitar una posible explotación de dichas situaciones se debe controlar y gestionar por HAYA los conflictos de intereses que pudieran surgir en el curso de los negocios para evitar su aprovechamiento y proteger los intereses de los clientes.

Asimismo, contiene las políticas de actuación frente a posibles actuaciones irregulares que pudieran producirse en el seno de la sociedad, de cara a su evitación y control. Dada la naturaleza, características, intervinientes y la situación actual del mercado inmobiliario, pueden producirse en nuestra actividad comercial de activos inmobiliarios conductas irregulares o éticamente reprochables que debemos evitar, o en su caso, detectar y combatir.

HAYA se compromete a mantener los más altos estándares y principios profesionales a la hora de prestar sus servicios a los clientes. Conforme se indica en el Código de Conducta de Haya como principio relevante, *“Los intereses de nuestros clientes van por delante de nuestros propios intereses”*. Las políticas y procedimientos de HAYA que tratan y gestionan los conflictos de interés y actuaciones irregulares que pudieran surgir, tienen por objetivo garantizar este tratamiento.

En este sentido, las políticas internas detalladas y los procedimientos operativos de la entidad pueden no verse completamente representados en la descripción que aparece en el presente documento, pero no por ello han de desvincularse de lo establecido en el mismo.

El objetivo perseguido es la detección y actualización permanente de situaciones de conflictos de interés y actuaciones irregulares, reales o potenciales, y evitar que dichas situaciones lleguen a producirse o que, en el caso de que ello no resulte posible, se realice una gestión adecuada de las que se hubieran producido, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, mediante un procedimiento adecuado dentro de la organización.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Todos los empleados y la Dirección de HAYA deben cumplir las políticas y procedimientos establecidos y deberán abstenerse de llevar a cabo, de forma indirecta, aquello que les esté prohibido hacer de forma directa en virtud de la presente política. También serán incluidas en su ámbito aquellas personas que presten servicios a la compañía que puedan resultar relevantes a los efectos de aplicación de la presente política. En adelante serán referidos todos ellos como *“personas sujetas”*.



### 3. PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

#### 3.1. Identificación de conflictos de interés.

Por conflicto de interés entendemos una situación en que, en el curso de las actividades, los intereses de HAYA, sus personas sujetas, o los de sus clientes entran en conflicto, ya sea directa o indirectamente.

Por interés se entiende la fuente de cualquier provecho, o de evitar cualquier daño, sea de la naturaleza que fuere, ya sea tangible o intangible, profesional, comercial, económico o personal.

Existe conflicto de interés cuando la imparcialidad de la actuación de las personas pueda resultar comprometida a juicio de un observador neutral y de ello pueda derivarse un menoscabo de los intereses de un cliente, de otro interesado, otro interviniente o de Haya.

A efectos de lo recogido en el presente manual a efectos de identificar los posibles conflictos de interés, se entenderá por persona vinculada, todos los familiares hasta de 1<sup>er</sup> grado y la pareja, con independencia de su vínculo formal. Serán entidades vinculadas todas aquellas en el que el profesional o sus personas vinculadas tengan influencia relevante en su toma de decisiones, o por su participación en la propiedad o gestión de la misma.

Asimismo, existen determinadas personas respecto de las cuales, por la posición que ocupan en la estructura organizativa, su comportamiento resulta especialmente relevante para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este grupo de personas se referencia como “*personas con posiciones sensibles*”, perteneciendo a tal categoría los miembros del Comité Ejecutivo de la compañía.

Dada su posición, informarán anualmente de su relación de personas y entidades vinculadas.

En el desarrollo de la actividad de la compañía se podrían generar, principalmente, los siguientes conflictos de interés:

#### I. Conflictos internos en la Sociedad.

Se producirán esta clase de conflictos cuando las personas sujetas de la sociedad:

- a. Desarrollen la misma actividad que la Sociedad.
- b. Reciban de una persona distinta de la Sociedad, un incentivo en relación con un servicio prestado a ésta.
- c. Obtengan un beneficio financiero o eviten una pérdida financiera a expensas de la Sociedad.

#### II. Conflictos entre la Sociedad y sus clientes.

Se producirán esta clase de conflictos cuando la Sociedad:

- a. Desarrolle la misma actividad que sus clientes.



- b. Reciba de una persona distinta de sus clientes, un incentivo en relación con un servicio prestado a los clientes, aparte de la comisión o retribución habitual por este servicio.
- c. Obtenga un beneficio financiero o eviten una pérdida financiera a expensas de sus clientes.

III. Conflictos en la gestión conjunta de clientes.

Éstos podrán producirse en los casos en los que:

- a. Exista vinculación o interés de la Sociedad, o sus personas sujetas, respecto a un cliente o su grupo económico, que pudiera perjudicar los intereses de éste o de otro cliente.
- b. Existan intereses contrapuestos entre clientes. Si bien, no existiría conflicto de interés en ejecución de garantías de clientes, cuando tienen distinto rango, pero sí cuando sus garantías tienen el mismo rango o avalistas comunes.
- c. Se utilice información privilegiada por la Sociedad, o sus personas sujetas, para la tramitación de operaciones entre distintos clientes.

**3.2. Principios generales.**

El Código de Conducta de Haya, en su apartado 6.5 contempla los criterios generales de aplicación respecto a la prevención y gestión de posibles conflictos de interés, en el 6.8 los criterios respecto del tratamiento de la información, y en el 6.9 los criterios generales de aplicación respecto a los regalos, invitaciones y similares.

Estos criterios de actuación, en cuanto que se encuentran recogidos en el Código de Conducta de la sociedad, son de obligado conocimiento y cumplimiento para todo el personal Haya, y por lo tanto, hacemos expresa referencia a los mismos.

Este conjunto de medidas, van dirigidas tanto a prevenir y detectar la existencia de posibles conflictos de interés como a gestionar los mismos.

**3.3. Gestión de conflictos de interés.**

Adicionalmente a los principios generales de gestión de conflictos de interés descritos en el Manual, a continuación, se incluyen los procedimientos de gestión específicos por tipología de posibles conflictos de interés.

Actualmente se incorporan los supuestos detectados de posibles conflictos de interés que se podrían producir, sin ser la siguiente enumeración restrictiva ni exclusiva, pudiendo existir otras distintas casuísticas que serán valoradas y resueltas siguiendo los principios generales descritos en el presente manual. Se podrán incorporar, a medida que se vayan produciendo o conociendo, nuevas tipologías de posibles conflictos de interés junto con su procedimiento específico de gestión del mismo.



**A. Compra de activos inmobiliarios o deuda por personas sujetas o personas con ellos vinculados.**

Las personas sujetas y sus personas o entidades vinculadas no podrán efectuar compras de activos bajo gestión Haya salvo autorización expresa por Cumplimiento Normativo.

Se comunicará cualquier oferta directa o de una persona con ellos vinculada, a Cumplimiento Normativo ([cumplimientonormativo@haya.es](mailto:cumplimientonormativo@haya.es)), quien realizará el oportuno análisis de conflicto de interés y resolverá a través del procedimiento establecido en el siguiente punto del presente manual.

**B. Compra de activos gestionados por Haya por sus empleados o personas o entidades a ellos vinculadas**

Los empleados de Haya Real Estate no tienen prohibida la compra de activos gestionados por la compañía, si bien, cuando pretendan alguna adquisición, el interesado deberá ponerlo en conocimiento del departamento de Cumplimiento Normativo, el cual realizará las pesquisas necesarias para determinar si el empleado interesado haya podido utilizar algún tipo de información privilegiada o trato de favor.

Cumplimiento Normativo las tramitará conforme a los siguientes criterios:

- Se estará en primer lugar, a las restricciones del cliente propietario del activo, de tal forma que en caso de que exista restricción por parte del mismo, se aplicará ésta.
- En caso de que no aplique ninguna restricción del cliente propietario del activo, o en caso de que ésta sea de menor grado que la que se recoge en el presente Manual, se establece lo siguiente:
  - Solo podrán presentar ofertas que cumplan estos 2 requisitos:
    - El destino sea vivienda habitual o segunda residencia.
    - Activos publicados. Si bien, no se podrán sancionar ofertas de empleados o personas vinculadas sobre un activo hasta que no esté al menos 7 días publicado.
  - En estos casos, dado que el motivo del posible conflicto viene generado por la utilización de información privilegiada, Cumplimiento Normativo realizará el correspondiente análisis en base al cual:
    - En caso de no detectar irregularidades, se aprobará por parte de Cumplimiento Normativo.
    - En caso de detectar posibles irregularidades, se elevará informe al Comité de Operaciones para su sanción.



En todo caso, todas las ofertas que se aprueben a empleados o personas o entidades a ellos vinculadas, se comunicarán al propietario del activo para su conocimiento. Dicha comunicación se realizará por parte del área comercial correspondiente.

**C. Compra de activos inmobiliarios o deuda por empleados de los clientes, o por personas o entidades a ellos vinculadas.**

Existirá un potencial conflicto de interés en las ofertas presentadas por los empleados de nuestros clientes, o por sus personas/entidades vinculadas, por los activos propiedad del cliente.

Estas ofertas deberán comunicarse siempre a Cumplimiento Normativo que las tramitará conforme a los siguientes criterios:

- Se estará en primer lugar, a las restricciones del cliente propietario del activo, de tal forma que en caso de que exista restricción por parte del mismo, se aplicará ésta.
- En caso de que no aplique ninguna restricción del cliente propietario del activo, o en caso de que ésta sea de menor grado que la que se recoge en el presente Manual, dado que el motivo del posible conflicto viene generado por la utilización de información privilegiada, Cumplimiento Normativo realizará el correspondiente análisis en base al cual:
  - En caso de no detectar irregularidades, se aprobará por parte de Cumplimiento Normativo.
  - En caso de encontrar posibles irregularidades, se elevará informe al Comité de Operaciones para su valoración.

En todo caso, dado que se trata de un conflicto que afecta únicamente al cliente propietario del activo, se comunicarán a éste las ofertas que, en su caso, se valoren desfavorablemente para su valoración y decisión, y siempre será ésta de aplicación.

**D. Compra de activos gestionados por Haya, por sus proveedores o mediadores, personas o entidades a ellos vinculadas**

Especial relevancia tienen, por su impacto y alcance, los conflictos de interés generados en la compra de activos inmobiliarios o deuda por los proveedores y mediadores de Haya, entendiéndose incluidos en estos supuestos, las personas o entidades a ellos vinculadas.



### D.1 Proveedores en general

Siempre que un proveedor homologado Haya presente oferta para la adquisición de activos para sí, o para persona/entidad vinculada, se pondrá en conocimiento de Cumplimiento normativo para su análisis y resolución.

### D.2 Mediadores

Las ofertas presentadas por los mediadores homologados Haya para la intermediación en la venta de activos financieros (APIs) o deuda, o por persona/entidad vinculada, deberán comunicarse siempre a Cumplimiento Normativo que las tramitará conforme a los siguientes criterios:

- Los mediadores pueden comprar activos inmobiliarios, tanto REOS como colaterales de REDS, para sí o para sus personas o entidades vinculadas, siempre que la oferta cumpla estos 2 requisitos:
  - Que el destino sea alguno de los siguientes:
    - Vivienda habitual.
    - Segunda residencia.
    - Inmueble donde desarrollar su actividad profesional.
  - Que el activo esté publicado. Si bien, no se podrán sancionar ofertas sobre un activo hasta que no esté al menos 7 días publicado.

Estas operaciones se aprobarán directamente por Cumplimiento Normativo sin necesidad de elevarlas al Comité de operaciones.

En estos supuestos, deberá garantizarse:

- Que el comprador final siempre sea el propio mediador o su persona/entidad vinculada.
- Que no se transmita el activo en un periodo breve de tiempo, estableciéndose como tal un plazo inferior a 3 meses.
- Cualquier oferta sobre un activo cuyo destino sea distinto al anterior, deberá valorarse por Cumplimiento Normativo y elevarse al Comité de operaciones para su decisión.

En caso de que el Comité estime que existe conflicto de interés, se comunicará al cliente propietario del activo para su valoración.

En caso de que el cliente decida que se tramite la venta, se comunicará al Comité de Operaciones que acordará sobre si se deshomologa al mediador.

Siempre que se apruebe una venta a mediador, si han mediado ellos mismos, no podrán comisionar.





**E. Homologación de proveedores acreditados-deudores.**

En el supuesto de detectarse en el proceso de homologación de un proveedor, que el mismo es acreditado de uno de nuestros clientes, se deberán tomar las medidas oportunas por parte de los departamentos encargados de la gestión de proveedores (en sentido amplio, incluyendo mediadores) para que los mismos no puedan realizar actividad profesional alguna relacionada con el cliente de quien es acreditado.

**F. Compra de activos inmobiliarios o deuda por el accionista o entidades vinculadas**

La entidad tiene establecidas barreras de información entre sus entidades encargadas de operación de entidades participadas y de sus entidades de inversión.

Toda operación de este tipo habrá de ser previamente comunicada y aprobada por Cumplimiento Normativo.

Se estará a los requerimientos específicos de los clientes, de haberlos, para la comercialización de sus activos a entidades vinculadas a nuestro accionista.

**G. Comercialización de viviendas de distintos clientes que puedan ser sustitutivos con características, localización y precio similares.**

Los equipos encargados de la comercialización de viviendas serán distintos e independientes para cada cliente, salvo puntualmente para áreas geográficas de muy poco volumen global donde no resulte operativo. En estas áreas, el gestor comercial evaluará la posible existencia de un conflicto de interés y en caso de considerar su existencia, lo comunicará a través del procedimiento establecido para su tratamiento y resolución.

**H. Interés o vinculación de una persona sujeta respecto a proveedores del Grupo o de sus clientes en la actividad gestionada.**

Con carácter general no se admitirán proveedores con los que las personas sujetas tengan vinculación. Excepcionalmente, en los casos que no se aprecie conflicto por no tener relación la actividad y responsabilidad de la persona sujeta con la de la actividad vinculada y no presente posibles riesgos para la empresa o sus clientes, podrán ser aprobados mediante el procedimiento establecido por Cumplimiento Normativo, previa comunicación a su buzón.

**I. Interés o vinculación de una persona sujeta, respecto a un cliente que gestione.**

Cualquier persona sujeta deberá declarar cualquier interés directo, o de persona vinculada con ella, en cualquier cliente o avalista para el que pudiera realizar gestiones en Haya, tanto directa como indirectamente. Esta declaración se realizará



a su director y a Cumplimiento Normativo, debiendo de abstenerse de realizar dichas gestiones.

Cumplimiento Normativo lo registrará y valorará la situación junto con los responsables de la persona sujeta para la resolución y gestión del conflicto, normalmente con el cambio de asignación a otro gestor.

**J. Gestión de recuperación a acreditados con deuda en distintos clientes gestionados.**

Los equipos encargados de la recuperación de deuda serán distintos e independientes para cada cliente, actuando cada uno en el mejor interés de su cliente con independencia de actuaciones que pueda llevar otro gestor de Haya para otro cliente.

El sistema del párrafo anterior asegura la independencia y evita los conflictos de interés, independientemente de que dichas gestiones, en muchos casos, permita la recuperación de deuda para unos clientes en detrimento de otros, normalmente con peor garantía sin que esto suponga conflicto alguno.

**K. Confluencia de garantías reales de mismo rango o avalistas comunes en acreditados o grupos económicos de clientes distintos.**

Cuando el gestor detecte en una propuesta la posible existencia de un conflicto de interés por confluencia de garantías o avalistas, lo comunicará a través del procedimiento establecido para su tratamiento y resolución.

**3.4. Procedimiento de comunicación, registro y resolución.**

Cualquier interviniente en una operación en la que se detecte la existencia de un posible conflicto de interés, deberá comunicarla a su superior jerárquico y a Cumplimiento Normativo, a través del buzón [cumplimientonormativo@haya.es](mailto:cumplimientonormativo@haya.es) indicando la operación afectada, activo o acreditado, el posible conflicto de interés y el nombre del gestor, entre otros datos.

Siempre que el conflicto de interés se identifique en la gestión de una operación, deberá enviarse el formulario creado al efecto que se une como **Anexo I** al presente manual (Ficha del Comité de Operaciones).

Cuando el potencial conflicto no se encuadre en una operación de venta (homologación de un proveedor, procedimiento judicial con intereses de clientes contrapuestos...) se comunicará mediante un mail al buzón de Cumplimiento Normativo en el que se describirá con detalle la situación a analizar.

Las actuaciones afectadas por el posible conflicto de interés detectado, con especial relevancia las referidas al análisis de Prevención de Blanqueo de Capitales, seguirán su curso normal con



el fin de no paralizar el normal desarrollo del negocio, a no ser que, por las especiales características del caso, se dé instrucción contraria desde Cumplimiento Normativo.

Una vez Cumplimiento Normativo tenga noticias de un potencial supuesto de Conflicto de Interés y haya recibido la comunicación (y, de proceder, el Anexo I del presente), procederá a realizar el análisis pormenorizado de la situación, para lo cual, utilizará los datos obrantes en la comunicación como base, pudiendo requerir información adicional o aclaraciones a cuantos empleados o departamentos considere oportuno, pudiendo incluso ponerse en contacto con personal de los propietarios de los activos si fuese necesario.

Con la información y documentación obtenida, Cumplimiento Normativo emitirá un informe con sus conclusiones, en base a las cuales:

- a) Dentro de sus propias facultades, el departamento de Cumplimiento Normativo determinará sanción favorable siempre que, realizado el análisis de la operación, no se contemple impacto de conflicto de interés o el mismo se determine correctamente mitigado una vez se evidencien los controles oportunos.
- b) En caso de que estime la posible existencia de un conflicto de interés, elevará el informe con propuesta motivada al Comité de Operaciones para su valoración y sanción.

El informe elaborado por Cumplimiento Normativo junto con las apreciaciones del comité oportuno (en su caso) y su resolución, será remitido, de ser necesario, al cliente propietario del activo para su consideración.

Una actuación por parte de las personas implicadas que no esté ajustada a los principios recogidos en la presente política o en el Código de Conducta Haya Real Estate, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá implicar la adopción de las medidas correspondientes.

### **3.5. Controles.**

Se establecen a continuación controles específicos de cara a detectar posibles conflictos de interés que, no se hubieran detectado y/o comunicado por las áreas afectadas.

#### **A. Control de intervinientes y personas que mantengan relaciones con HAYA.**

A toda persona que pretenda establecer algún tipo de relación con HAYA, bien como comprador, directo o indirecto, de un activo gestionado por ésta, o bien como proveedor, incluidos los mediadores, se le cruzará contra listas internas de la compañía, que contienen a todos los empleados, proveedores, y las personas vinculadas a las personas con posiciones sensibles, así como los acreditados cuya posición deudora gestiona HAYA, de cara a detectar posibles conflictos.



Este cruce se realizará:

- En cuanto a intervinientes en operaciones de activos gestionados por HAYA, automáticamente por el aplicativo por el que se tramitan las operaciones de la compañía.
- En cuanto a proveedores, por el departamento de compras y homologación de proveedores en el momento de su homologación.

En caso de coincidencia, se aplicará el procedimiento de gestión descrito en el apartado anterior, según la tipología de conflicto de que se trate.

**B. Control de cumplimiento de plazo de aprobación de ofertas a mediadores.**

Anualmente, desde Cumplimiento Normativo se extraerá un listado de las ofertas aprobadas a mediadores o personas vinculadas, de cara a comprobar que las ofertas se hayan aprobado en un plazo de 7 días desde la presentación de su oferta.

**4. PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES.**

Especial relevancia adquieren las conductas indicativas de posibles actuaciones irregulares en la actividad comercial por gestores, mediadores o clientes que conlleven actuaciones ilegales o éticamente reprobables.

A efectos ilustrativos, incluimos a continuación un catálogo de posibles irregularidades que podrían darse en nuestro ámbito, teniendo en cuenta que sin duda la tipología es mucho mayor, con posibles combinaciones entre ellas:

**1. Utilización de la “okupación” de viviendas:**

- Okupación de activos por personas vinculadas a compradores o mediadores para lograr mejor precio, o comercialización (llaves) exclusiva.
- Okupación de activos por personas vinculadas a compradores o mediadores y su posterior alquiler con o sin compra y reventa posterior.
- Okupación de activos por personas vinculadas a compradores o mediadores y solicitud de “rescate” por liberarlo a la propiedad, mediadores o comprador final.

**2. Utilización irregular de los comisionamientos:**

- Interposición de un mediador vinculado por gestores, personal de oficinas u otros mediadores o colaboradores para generar una comisión comercial a un mediador que realmente no ha generado la operación.
- Cobro de comisiones a compradores por mediadores o colaboradores ya retribuidos por Haya.



- Ocultación del hecho de que un comprador tuviese canal de entrada Haya para aumentar la comisión.
- 3. Transmisión temprana de un activo comprado por un mediador homologado utilizando la excepción de compra para vivienda habitual o local comercial: supuesto de utilización fraudulenta por un mediador de la excepción de compra de activo bajo gestión Haya por ser el destino en principio indicado su primera o segunda vivienda o local comercial.
- 4. Compras recurrentes por no residentes s: Supuesto de compras recurrentes por personas físicas no residentes.
- 5. Ofertas bloqueadas por un tiempo excesivo: supuesto de ofertas que llevan bloqueadas un tiempo excesivo sin motivo aparente.
- 6. Cambios frecuentes en titularidad en la compra: Supuesto de ofertas por una misma persona sobre un mismo activo con rebaja de precio.
- 7. Aprobación de ofertas con incumplimiento del plazo mínimo establecido por el cliente propietario del activo: supuestos de ofertas aprobadas en plazo inferior al establecido por el cliente propietario del activo

En base a la tipología de potenciales irregularidades descritas en el punto anterior, existen determinadas conductas que cuando se producen requieren una especial atención del gestor a efectos de detectar posibles irregularidades:

- Compradores, mediadores, oficinas o colaboradores que realizan repetidamente operaciones con viviendas okupadas o sin posesión.
- Mediadores o colaboradores que presentan sus ofertas a través de otros canales y no directamente.
- Mediadores que realizan repetidamente ofertas para sí mismos o personas con ellos vinculadas.
- Ofertas en la que se detecta que el comprador es el antiguo deudor, ocupante o sus personas vinculadas.

Con carácter general y como medidas preventivas se tomarán las siguientes medidas:

- En los casos de compradores, mediadores, oficinas o colaboradores que hayan realizado repetidamente operaciones con viviendas okupadas, se evitará la realización de nuevas operaciones sobre viviendas okupadas salvo propuesta justificada y aprobación expresa del Comité de Operaciones. Para ello, por el empleado que lo detecte, deberá comunicarlo a Cumplimiento Normativo para su análisis y elevación al referido Comité para su valoración y resolución, a través del procedimiento que se establece en el apartado 4.1. siguiente.
- Deshomologación de mediadores que utilizan comisionamiento fraudulento o falsean sus alegaciones para comprar para inversión bajo la excepción de compra para su uso propio.



Adicionalmente, se incluirá a estos mediadores en las listas internas de la Sociedad para detectar futuras actuaciones que trataran de realizar con ésta.

#### **4.1. Procedimiento de comunicación, registro y resolución.**

En todos los casos en los que se identifique una potencial actuación irregular, el empleado que detecte la misma deberá informar al departamento de Cumplimiento Normativo a través del buzón [cumplimientonormativo@haya.es](mailto:cumplimientonormativo@haya.es).

Tras ello, Cumplimiento Normativo procederá a realizar el análisis pormenorizado de la situación, para lo cual, utilizará como base los datos obrantes en la comunicación, pudiendo requerir información adicional o aclaraciones a cuantos empleados o departamentos considere oportuno.

Con la información y documentación obtenida, Cumplimiento Normativo emitirá un informe con sus conclusiones, en base a las cuales:

- a) Dentro de sus propias facultades, el departamento de Cumplimiento Normativo determinará sanción favorable siempre que, realizado el análisis de la operación, no se contemple actuación irregular.
- b) En caso de que estime la posible existencia de una actuación irregular, elevará el informe con propuesta motivada al Comité de Operaciones para su valoración y sanción.

En caso de que el Comité estime que existe una actuación irregular:

- Si ésta afecta únicamente al propietario del activo, por parte de Cumplimiento Normativo se le comunicará para su valoración y decisión que es la que se aplicará.
- Si ésta afecta a HAYA, ésta se abstendrá de formalizar la actuación correspondiente, comunicándose al propietario del activo.

Una actuación por parte de las personas implicadas que no esté ajustada a los principios recogidos en la presente política o en el Código de Conducta Haya Real Estate, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá implicar la adopción de las medidas correspondientes

#### **4.2. Controles.**

Se establecen a continuación controles específicos a realizar, para detectar actuaciones irregulares que, no se hubieran detectado y/o comunicado por las áreas afectadas.

##### **A. Control sobre ventas de activos ocupados.**

Anualmente, por Cumplimiento Normativo se extraerá el listado de ventas de activos ocupados del ejercicio anterior, y en aquellos en los que conste identificado el ocupa, realizará una comprobación sobre 2 cuestiones:



- Si el comprador es el que estaba ocupando el activo.
- Si hay ocupas repetitivos en todas las ventas del periodo.

En caso de detectar compradores repetitivos, realizará un análisis para detectar si se trata de una posible actuación irregular, emitiendo un informe al respecto, y aplicando el procedimiento establecido en el apartado 4.1 anterior.

**B. Control sobre utilización irregular de comisionamientos.**

Dentro de la encuesta de satisfacción que se realiza a clientes por el área de Marketing, se incluirán preguntas de cara a averiguar si el mediador ha intermediado realmente en esa operación, así como para averiguar si el mediador ha cobrado o intentado cobrar una comisión al comprador adicional a la que le abona HAYA.

En caso de que se detecte alguna situación irregular, Marketing deberá comunicarlo a Cumplimiento Normativo a través del procedimiento establecido en el apartado 4.1 anterior que actuará conforme en el mismo se establece.

**C. Control de compras por mediadores con las finalidades autorizadas.**

Para las compras autorizadas por mediadores, semestralmente por Cumplimiento Normativo se verificará que los activos siguen siendo propiedad del mediador, de tal forma que quede evidenciado que el fin de la adquisición cumple con los requisitos establecidos en las presentes políticas.

**D. Compras recurrentes por no residentes.**

Anualmente, Cumplimiento Normativo analizará las compras que hayan realizado personas físicas no residentes con recurrencia, y en caso de detectar compradores recurrentes se analizarán estas operaciones de cara a detectar posibles irregularidades.

**E. Ofertas bloqueadas por un tiempo excesivo.**

Anualmente, Cumplimiento Normativo extraerá una relación de las ofertas que lleven bloqueadas 6 o más meses, tomando como referencia la fecha de aprobación de las mismas, de cara a detectar posibles bloqueos de activos por motivaciones contrarias a los intereses de HAYA y sus clientes.

**F. Cambios frecuentes en titularidad en la compra.**

Anualmente, Cumplimiento Normativo obtendrá la relación de activos sobre los que se han presentado ofertas, y extraerá aquellos activos sobre los que una misma persona haya presentado varias ofertas y en éstas haya habido una reducción en el importe de la oferta presentada, de cara a detectar posibles actuaciones contraria a los intereses de HAYA y sus clientes.

G. Aprobación de ofertas con incumplimiento del plazo mínimo establecido por el cliente propietario del activo.

Anualmente, Cumplimiento Normativo obtendrá una relación de las ofertas aprobadas en el ejercicio anterior, y extraerá aquellas que hayan sido aprobadas en un plazo inferior al establecido por el cliente propietario del activo, de cara a detectar una posible actuación irregular.

**5. APROBACION Y COMUNICACIÓN DE MANUAL Y FORMACIÓN.**

El presente Manual, y, en su caso, sus modificaciones, será aprobado por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo de la Sociedad.

Será comunicado a todas las personas sujetas.

También se comunicará a todos los clientes de la Sociedad para su conocimiento.

Al margen del sistema de comunicación y consultas, se realizarán cursos de formación a todos los empleados de la Sociedad, y se valorará adicionalmente, impartir asimismo formación a aquellas personas que presten servicios a la Sociedad que se considere necesario por cualquier actuación o situación, con el objetivo de garantizar el conocimiento, aplicación y cumplimiento de las presentes

**6. SUPERVISIÓN.**

Auditoría interna revisará periódicamente, con el alcance que estime oportuno, el procedimiento general definido en el presente Manual.

Asimismo, Control Interno supervisará el procedimiento general definido en el presente manual, y los controles existentes para este proceso.

**ANEXO I**

**FICHA DEL COMITÉ DE OPERACIONES**



Ficha Operaciones  
Enero 2018.xlsx