

Bankia

Política de gestión de órdenes **GRUPO BANKIA**

Aprobada por Consejo de Administración
21/12/2017

POLÍTICA DE GESTIÓN DE ÓRDENES

Índice

1. INTRODUCCIÓN	1
2. CRITERIOS PARA TRATAMIENTO Y REGISTRO DE ÓRDENES	1
2.1. PRINCIPIOS GENERALES	1
2.2. ÓRDENES ESPECÍFICAS DE CLIENTES	2
2.3. COMUNICACIÓN DE DIFICULTADES RELEVANTES EN LA EJECUCIÓN DE ÓRDENES	2
2.4. PROHIBICIÓN DE EMPLEAR DE FORMA INADECUADA LA INFORMACIÓN RELATIVA A ÓRDENES PENDIENTES DE CLIENTES	2
3. CRITERIOS DE ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES	2
3.1. ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES	2
3.2. ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES POR CUENTA PROPIA	3
4. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCION DE LA POLITICA	3
5. REVISION, SUPERVISION Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA	3

1. INTRODUCCIÓN

La normativa relativa a los Mercados de Instrumentos Financieros establece una serie de pautas a seguir en la tramitación de las órdenes de los clientes relativas a servicios de inversión, con el fin de garantizar que se protejan adecuadamente sus intereses.

El presente documento tiene como objetivo definir la Política de Gestión de Órdenes del Grupo Bankia (en adelante, el “Grupo”), estableciendo las directrices para la recepción, registro, ejecución de órdenes y asignación de operaciones, así como las distintas funciones, responsabilidades y participación de las áreas involucradas en dicho proceso.

2. CRITERIOS PARA TRATAMIENTO Y REGISTRO DE ÓRDENES

La política de gestión de órdenes establecida por el Grupo se sustenta bajo los siguientes principios y son de aplicación para todo tipo de clientes:

- Registro y atribución de las órdenes de clientes con *rapidez y precisión* de manera que se asegure la ejecución de las mismas de forma *puntual, justa y rápida*.
- Las órdenes se ejecutan de forma *secuencial*, a menos que las características de una orden o las condiciones de mercado no lo permitan o los intereses del cliente exijan otra forma de actuación.
- Se informará a los clientes minoristas con rapidez sobre cualquier dificultad importante pertinente para la debida ejecución de las órdenes.
- No se empleará de forma inadecuada la información relativa a órdenes pendientes de clientes, adoptando las medidas oportunas para evitar el uso inadecuado de dicha información.

De cara a la demostración a terceros del cumplimiento del principio de *ejecución secuencial*, el Grupo dispone de un registro de órdenes y del correspondiente archivo con los justificantes de las mismas.

2.1. PRINCIPIOS GENERALES

A fin de asegurar el cumplimiento de estos principios, el Grupo tiene formalizados unos procedimientos internos adecuados para la recepción y transmisión de las órdenes de sus clientes. Dichos procedimientos se recogen de forma detallada en el documento de “Procedimientos generales de gestión de órdenes” de cada sociedad del Grupo. Esta política resume los aspectos fundamentales que aseguran el cumplimiento de estos principios:

- ***Ejecución secuencial:*** Las órdenes se envían al mercado por estricto orden de llegada, quedando registradas la fecha y la hora exacta del momento de recepción. Los requerimientos, en cuanto al registro de órdenes, se recogen de forma detallada en la *Política de registros del Grupo* para servicios de inversión.

Los procedimientos establecidos por el Grupo aseguran que las órdenes de clientes son tratadas de forma secuencial, tomando como referencia el momento de recepción de la orden (que queda grabada en la aplicación de órdenes correspondiente). Se considera que el momento de recepción de la orden es aquel en el que el cliente confirma los datos de la operación.

El tratamiento de las órdenes será distinto en función del tipo de activo y del canal empleado para el envío de la orden, así como del tipo de cliente (minorista o profesional), estando siempre orientado a garantizar a todos los clientes el principio de ejecución secuencial.

Se distinguen así:

1. **Operaciones que son gestionadas de forma automática** desde la recepción de la orden hasta su ejecución en el mercado. Es el caso de operaciones que se procesan automáticamente desde el momento de recepción hasta la contratación en un mercado “*enrutado*”, se asegura “per se” la secuencia.
2. **Operaciones de clientes que no se transmiten de forma automática** desde la recepción de la orden hasta su ejecución en el mercado, dado que en su operativa de canalización existe un componente manual. Estos casos se dan principalmente en órdenes que por sus características se gestionan en mercados no “*enrutados*” y en los que es necesaria la intervención de un operador.

- Mantenimiento de un registro de órdenes: Los procedimientos establecidos por el Grupo aseguran el mantenimiento de un registro detallado de cada orden de clientes o decisión de inversión de carteras gestionadas recibida de acuerdo a la normativa aplicable, que garantiza la trazabilidad de las operaciones.
- Liquidación de operaciones de forma rápida y correcta: Las sociedades del Grupo disponen de procedimientos de actualización de saldos y posiciones de los clientes para garantizar que las operaciones ejecutadas se liquidan de forma rápida y correcta en las cuentas correspondientes.

2.2. ÓRDENES ESPECÍFICAS DE CLIENTES

Por regla general, no se admiten instrucciones específicas de clientes que sean contrarias a los criterios expuestos en esta Política de gestión de órdenes, salvo en casos excepcionales.

En estos casos, cuando un cliente transmita una instrucción específica acerca de dónde o cómo quiere ejecutar una orden modificando alguna de las prioridades expuestas anteriormente, se advertirá al cliente de que su instrucción específica podría afectar al cumplimiento de los estándares y factores definidos en la presente Política de gestión de órdenes. El mecanismo de comunicación de dicha advertencia dependerá del canal a través del que se reciba la instrucción específica.

En aquellos aspectos de la orden para los que el cliente no haya contemplado una instrucción específica, la Sociedad del Grupo aplicará la presente Política de gestión de órdenes, debiendo seguir en lo que respecta a dichos aspectos los preceptos que pudieran ser aplicables de la Política.

2.3. COMUNICACIÓN DE DIFICULTADES RELEVANTES EN LA EJECUCIÓN DE ÓRDENES

En el caso de que acontezcan situaciones que imposibiliten la ejecución de una orden de un cliente minorista (por ejemplo, fallos y/o imprevistos de naturaleza tecnológica u operativos), se deberá comunicar al cliente la situación y motivos por los que la operación no ha podido ser ejecutada a la mayor brevedad posible.

2.4. PROHIBICIÓN DE EMPLEAR DE FORMA INADECUADA LA INFORMACIÓN RELATIVA A ÓRDENES PENDIENTES DE CLIENTES

Con el fin de evitar el uso inadecuado o indebido de información relativa a órdenes pendientes de clientes, el Grupo cuenta con un Reglamento Interno de Conducta (RIC), así como con políticas y procedimientos para la prevención y gestión de conflictos de intereses, de acuerdo con los preceptos recogidos en la Regulación del Mercado de Valores.

3. CRITERIOS DE ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES

3.1. ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES

El Grupo se rige por el principio de no acumulación de órdenes salvo en determinadas circunstancias, ya sea por razones operativas o bien, porque existan en el mercado en el que se van a negociar los valores, límites mínimos de volumen para contratar.

No obstante, en el supuesto de que pudiese darse un caso de acumulación de órdenes de clientes, se deberán seguir los siguientes principios:

- Asegurar que la acumulación de órdenes no perjudique, en manera alguna, a cualquiera de las órdenes que hayan sido objeto de acumulación frente al resto.
- Informar a cada cliente cuya orden vaya a acumularse de que el efecto de la acumulación puede perjudicarle en relación con una orden determinada.
- La distribución y atribución de órdenes u operaciones acumuladas de clientes se realizará de forma equitativa. El principio de reparto aplicable es el de proporcionalidad, partiendo las ejecuciones en tantas partidas como sea necesario para garantizar el mismo precio medio a cada cliente.

Cuando se acumule una orden con una o más órdenes de otros clientes y la orden acumulada se ejecute parcialmente, se procederá a atribuir las operaciones correspondientes de acuerdo con la política.

3.2. ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES POR CUENTA PROPIA

El Grupo está obligado en el caso de acumulación de órdenes de clientes y por cuenta propia, a garantizar que el cliente no será perjudicado en el proceso de atribución de las operaciones.

Adicionalmente, si se da la circunstancia de acumulación de órdenes de clientes y por cuenta propia en la situación de ejecución parcial de las órdenes, el Grupo dará siempre prioridad en el proceso de atribución a las órdenes de los clientes.

Cuando se demuestre de forma razonable que sin la combinación no habría podido ejecutar la orden en términos tan ventajosos, o incluso que no habría podido ejecutarla, el Grupo podrá atribuirse proporcionalmente la operación por cuenta propia, en virtud de la *Política*.

Por último, indicar la imposibilidad de realizar reasignaciones de operaciones, por cuenta propia del Grupo, ejecutadas en combinación con órdenes de clientes que resulten perjudiciales para los mismos.

4. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCION DE LA POLITICA

La Dirección de Cumplimiento Normativo es responsable del diseño de la Política y de supervisar su efectivo cumplimiento.

Cualquier empleado involucrado en la gestión de órdenes será responsable del cumplimiento y ejecución efectiva de la Política, y en particular aquellos que forman parte de las áreas de Front y Back Office de cada sociedad del Grupo, encargadas de tramitar las órdenes recibidas de los clientes de acuerdo a lo estipulado en la *Política*.

5. REVISION, SUPERVISION Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA

Bankia revisará periódicamente la *Política*, o siempre que se produzca un cambio importante que aconseje su revisión.

La Dirección de Cumplimiento Normativo evaluará la eficacia de la *Política* y verificará el efectivo cumplimiento de la misma. Elaborará informes detallando los trabajos realizados con el fin de informar a la Alta Dirección, resaltando las deficiencias detectadas y las mejoras propuestas para solventarlas. Dichos informes se compartirán con las agrupaciones que participan en la tramitación de las órdenes de los clientes.