

## ***Política de Gestión de Conflictos de Interés***

## Índice

1. Objetivo de la Política
  2. Ámbito de aplicación
  3. Definiciones y alcance
  4. Principios generales de actuación
  5. Medidas para prevenir los potenciales conflictos de interés
  6. Procedimientos y medidas para gestionar los conflictos de interés
  7. Comunicación al cliente de los conflictos de interés
  8. Registro
  9. Aprobación y revisión de la Política
  10. Formación y comunicación interna en materia de conflictos de interés
  11. Comunicación de la Política a los clientes
- Anexo I. Catálogo de escenarios en los que pueden surgir conflictos de interés
- Anexo II. Comunicación interna para reportar una situación de potencial conflicto de interés

## 1. Objetivo de la Política

Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.L. (en adelante Servihabitat) se compromete a mantener los más altos estándares éticos y principios profesionales a la hora de prestar sus servicios a los clientes.

La Política de Gestión de Conflictos de Interés de Servihabitat tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan identificar y gestionar adecuadamente los conflictos de interés que pudieran surgir en el desarrollo de su actividad empresarial.

La finalidad perseguida es la detección y actualización permanente de situaciones de conflictos de interés 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 los conflictos de interés producidos, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, mediante un procedimiento adecuado dentro de Servihabitat.

Siempre y cuando se cumpla con la normativa aplicable, el hecho de que se produzca un conflicto de interés, en sí mismo, no constituye una falta ni un abuso, lo que no es admisible es la explotación de esas situaciones, debiéndose controlar y gestionar los conflictos que pudieran surgir en el curso de la gestión para evitar su aprovechamiento y proteger los intereses de Servihabitat y de nuestros clientes.

## 2. Ámbito de aplicación

La política de conflicto de intereses debe ser observada por todos los empleados, directivos y accionistas de Servihabitat.

Asimismo, deberán observar lo dispuesto en la política aquellas personas implicadas en la prestación de servicios por terceros a los que, a juicio del departamento correspondiente, resulte relevante exigir su observancia al objeto de preservar la reputación de Servihabitat o asegurar el cumplimiento de sus compromisos (en adelante y conjuntamente, las personas competentes).

### 3. Definiciones y alcance

Se definen como situaciones de conflicto de interés aquellas en las que el interés de un cliente o posible cliente entre en conflicto con el interés de otro cliente y/o el interés de Servihabitat, y en consecuencia exista un riesgo material de que el interés de uno o más clientes resulte perjudicado.

A los efectos de esta política, el interés de Servihabitat se extiende al interés que puedan tener los empleados u otras personas que desarrollen su actividad bajo el control directo o indirecto de la Entidad, así como a sus proveedores de servicios.

Para identificar los tipos de conflictos de interés que pueden surgir en la prestación de servicios, cuya existencia pueda menoscabar los intereses de un cliente, se habrá de tener en cuenta como mínimo, si Servihabitat, una “persona competente” —administrador, socio, gestor o empleado de Servihabitat— o una persona directa o indirectamente vinculada a Servihabitat mediante una relación de control o de externalización de servicios, se encuentra en alguna de las situaciones descritas en estos tres grandes bloques:

- a) Conflictos de interés internos: En los que el interés de un empleado y/o proveedor de Servihabitat puede menoscabar el interés de Servihabitat o un cliente. En esta tipología se encuentra alguna de las siguientes situaciones:
  - 1.a) La persona considerada puede obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente.
  - 2.a) La persona considerada tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente.
  - 3.a) La persona considerada recibe o va a recibir de una persona diferente del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.
  
- b) Conflictos de interés en la gestión de varios clientes: Son aquellas situaciones en las que el interés de un cliente de Servihabitat puede menoscabar el interés de otro cliente. En esta tipología se encuentra en alguna de las situaciones siguientes:

1.b) Un cliente de Servihabitat puede obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera, a expensas de otro cliente.

2.b) Un cliente de Servihabitat tiene un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente que sea diferente del interés del de otro cliente.

3.b) Un cliente de Servihabitat tiene incentivos financieros o de otro tipo que pueden perjudicar a los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente.

4.b) Servihabitat o la persona considerada recibe o va a recibir de una persona diferente del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.

c) Conflictos de interés entre Servihabitat y sus clientes: Son aquellas situaciones en las que el interés de Servihabitat puede menoscabar el interés de sus clientes. En esta tipología se encuentra en alguna de las situaciones siguientes:

1.c) Servihabitat puede obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente.

2.c) Servihabitat o la persona considerada tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente.

3.c) Servihabitat desarrolla la misma actividad que el cliente.

4.c) Servihabitat o la persona considerada recibe o va a recibir de una persona diferente del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.

Servihabitat gestionará los potenciales conflictos bien evitándolos —no incurriendo en una determinada situación— o actuando con un nivel adecuado de independencia, así como, en su caso, notificando de forma adecuada el conflicto a los clientes afectados en aquellos casos en los que el mismo no pueda ser evitado.

#### 4. Principios generales de actuación

En el desarrollo de sus actividades, Servihabitat aplica unos principios generales de actuación con el objetivo de evitar los conflictos de interés:

- Independencia: Servihabitat y las personas competentes actuarán en todo momento con profesionalidad, con lealtad a los clientes e independientemente de los intereses propios o de terceros. En consecuencia, se abstendrán en todo caso de primar sus propios intereses o de terceros a expensas de los de los clientes. En este sentido, las personas competentes no podrán utilizar la información reservada obtenida por ellos mismos en Servihabitat o, en general, la información reservada obtenida por ésta, en su propio beneficio, ni directamente ni facilitándola a clientes seleccionados o a terceros sin conocimiento de la Entidad.

Las personas competentes no podrán aceptar - para ellas ni para sus familias- obsequios en relación con el trabajo que realizan en Servihabitat con excepción de:

- Aceptar obsequios comerciales promocionales que tengan carácter ordinario y no vayan más allá de las cortesías comunes asociadas a las prácticas comerciales.
- La asistencia a actividades de ocio relacionadas con negocios como acontecimientos deportivos o teatrales o invitaciones a almuerzos o cenas siempre que sean parte común de una transacción o de las actividades ordinarias de desarrollo comercial y se asista con los representantes de la entidad, empresa o proveedor correspondiente.

Las actividades desarrolladas en cada momento por Servihabitat, según lo previsto en su Programa de Actividades, constituyen actividades reservadas a los profesionales que, de acuerdo con su estructura organizativa, haya determinado la misma. Estas actividades se realizarán siempre en nombre de Servihabitat, por lo que a las “personas competentes” les queda prohibida la realización de actividades paralelas o al margen de la misma.

- Igualdad de trato a los clientes: Los clientes son el centro de la actividad de Servihabitat que pretende establecer con ellos relaciones duraderas basadas en la mutua confianza. Para ello se preocupa por mejorar la oferta y la calidad de sus servicios. No deberá privilegiarse a ningún cliente cuando exista conflicto de intereses entre varios. En particular, se respetará el sistema de ejecución y reparto de órdenes que, siendo compatible con la normativa vigente, se tenga establecido.

Se identificarán las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que implique un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes.

- Prevalencia de intereses de los clientes respecto de los propios de Servihabitat: Se deberá dar prioridad a los legítimos intereses de los clientes, procurando evitar que entren en conflicto con los de Servihabitat, desplegando la máxima honestidad, imparcialidad y profesionalidad.

## 5. Medidas para prevenir los potenciales conflictos de interés

Los procedimientos y medidas adoptados por Servihabitat para prevenir los potenciales conflictos de interés están diseñados para permitir que en la prestación de servicios las “personas competentes” puedan actuar con un nivel adecuado de profesionalidad e independencia.

En concreto, tales medidas se basarán en:

- La prevención del uso e intercambio inadecuado de información cuando pueda ir en detrimento de los intereses de uno o más clientes.
- La información de gestión manejada por cada área de negocio debe ser la estrictamente necesaria de modo que garantice que la información no se transmite de forma inadecuada.
- Las líneas de supervisión de áreas de negocio que puedan entrar en conflicto de intereses deben ser independientes.
- La prevención y control de la participación de una persona competente en varios servicios cuando dicha participación pueda ir en detrimento de una gestión adecuada de los conflictos de interés.
- La eliminación de cualquier relación directa entre la remuneración de aquellas personas competentes que realizan principalmente una actividad y la remuneración o los ingresos generados por otras personas competentes que realizan principalmente otra actividad, cuando pueda surgir un conflicto de interés en relación con estas actividades.

- La prevención o limitación del ejercicio de una influencia inadecuada de cualquier persona sobre la forma en que una “persona competente” presta servicios.
- Control de las operaciones personales de “personas competentes”, de sus vinculaciones económicas, familiares o de otro tipo con clientes o sociedades cotizadas.

## 6. Procedimientos y medidas para gestionar los conflictos de interés

Cuando los procedimientos y medidas expuestas en el apartado anterior no garanticen el grado indispensable de independencia y se produzca un conflicto de interés, éste será resuelto por el responsable del área de la actividad afectada. Si el conflicto afectase a varias áreas, será resuelto por el inmediato superior jerárquico de todas ellas.

En este sentido, cualquier empleado que detecte una situación de potencial conflicto de intereses deberá reportar la misma a su superior jerárquico, a través del modelo de comunicación que se incluye como Anexo II de esta Política.

El superior jerárquico valorará la situación y definirá los siguientes pasos de acuerdo a los principios de actuación descritos en la presente Política. En caso de que en su opinión exista efectivamente una situación de potencial conflicto, se comunicará al Área de Control Interno.

En cualquier caso, el Área de Control Interno prestará el asesoramiento y apoyo técnico necesarios en la resolución del conflicto de interés.

En la resolución de los conflictos de interés, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- En caso de conflictos internos (entre las personas competentes o un proveedor de Servihabitat y los clientes) deberá salvaguardarse el interés del cliente.
- En caso de conflicto entre Servihabitat y un cliente, deberá salvaguardarse el interés de este último.
- En caso de conflicto entre clientes:



- Se evitará favorecer a ninguno de ellos.
- No se podrá, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes las operaciones realizadas por otros.
- No se podrá estimular la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro.

## 7. Comunicación al cliente de los conflictos de interés

Si las medidas adoptadas por Servihabitat no son suficientes para garantizar, con razonable certeza, que se prevendrán los riesgos de perjuicio para los intereses de los clientes, o en los supuestos en los que así lo determine el cliente, Servihabitat comunicará a los clientes afectados la naturaleza y origen del conflicto, pudiendo desarrollarse los servicios u operaciones en que se manifieste el mismo únicamente si los clientes lo consienten.

En este sentido, Servihabitat advertirá al cliente antes de actuar por su cuenta la naturaleza y origen del conflicto, mediante un soporte duradero<sup>1</sup>, e incluirá los datos siguientes con la finalidad de permitir que el cliente adopte una decisión con conocimiento de causa:

- La existencia del conflicto.
- La naturaleza general o el origen del conflicto.
- Los posibles impactos que podría tener en el marco de la prestación del servicio.

La decisión sobre el conflicto y las posibles incidencias resultantes serán comunicadas al Área de Control Interno.

Existirá la posibilidad de contratar a un experto independiente para el establecimiento de un procedimiento contradictorio para la resolución del conflicto, cuyo dictamen será dirimente.

---

<sup>1</sup> Soporte duradero: Todo instrumento que permita al cliente almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

En la selección de este experto independiente deberá actuarse con transparencia y trazabilidad del proceso de selección, por lo que la misma deberá estar debidamente documentada.

En el supuesto de que exista dilación dolosa en la resolución de un conflicto o no se haya gestionado correctamente, Servihabitat deberá compensar a los clientes por los daños y perjuicios que el conflicto de interés les haya podido causar.

## 8. Registro

El Área de Control Interno llevará un registro actualizado de los tipos de servicios o actividades realizados por Servihabitat en los que haya surgido un conflicto de intereses que haya supuesto un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes.

En el registro quedará constancia de manera clara, no manipulable y numerada correlativamente de la siguiente información:

- La identidad de las “personas competentes” que han estado expuestas al conflicto de intereses.
- La fecha en la que se ha originado el conflicto.
- Los servicios a los que hace referencia el conflicto.
- El motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
- La descripción sobre la gestión realizada para la minimización o subsanación de la situación.

## 9. Aprobación y revisión de la Política

La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de la Entidad y la misma será revisada con carácter anual, o siempre que se produzcan cambios relevantes en la misma.

## 10. Formación y comunicación interna en materia de conflictos de interés

Todas las personas sujetas al ámbito de aplicación de la Política deben recibir formación general sobre su contenido y, en especial, sobre los contenidos que les afecten, una vez que haya sido aprobada. Igualmente recibirán formación las personas que se incorporen por primera vez al servicio de Servihabitat y queden sujetas a los ámbitos susceptibles de conflicto.

Se realizarán actividades de formación actualizada en el caso de que se produzcan modificaciones en los requisitos y procedimientos establecidos, bien sea como consecuencia de nuevas normativas que puedan afectarlos, bien con el objetivo de conseguir una Política más eficaz.

En este sentido, la presente Política se incorpora como Anexo al Código Ético de Servihabitat, del que se hace entrega a todo su personal.

## 11. Comunicación de la Política a los clientes

Servihabitat comunicará los aspectos más relevantes de la Política de Gestión de Conflictos de Interés. Adicionalmente, a solicitud del cliente, se le entregará la versión completa de la misma. La Política se publicará en Portal de Internet de la Entidad ([www.servihabitat.com](http://www.servihabitat.com)).

Servihabitat comunicará a sus clientes cualquier cambio importante a la Política de Gestión de Conflictos de Interés.

## Anexo I. Catálogo de escenarios en los que pueden surgir conflictos de interés

Con carácter enunciativo, que no limitativo, los principales escenarios identificados por Servihabitat en los que potencialmente pueden surgir conflictos de intereses son los siguientes.

- Gestión de Participadas frente a Gestión de Activos Financieros

### ***Motivos de potenciales conflictos***

Frente a situaciones en las que Servihabitat lleva a cabo la gestión una sociedad participada por cuenta de un cliente, al tiempo que gestiona deudas que dicha participada tiene en su balance y que pertenecen a otro cliente.

### **Medidas de mitigación de riesgos**

Servihabitat garantiza una adecuada defensa de los intereses de cada cliente a través del mantenimiento de equipos distintos para la gestión de participadas y para la gestión de créditos.

- Campañas y acciones de marketing

### ***Motivos de potenciales conflictos***

En las campañas de marketing que realiza Servihabitat podría favorecerse a los activos de un cliente frente a los de otros.

### **Medidas de mitigación de riesgos**

Se debe mantener en todo momento un trato de igualdad para el producto de las diferentes carteras en todas las acciones de marketing llevadas a cabo por Servihabitat (sin considerar, lógicamente las acciones solicitadas y sufragadas por el propio cliente).

- Fijación de Precios

### ***Motivos de potenciales conflictos***

Situaciones en las que pudiera adulterarse la fijación de precios buscando el beneficio de un tercero o un beneficio propio.

### **Medidas de mitigación de riesgos**

Servihabitat establece procedimientos que aseguran que la fijación de precios de comercialización responde de forma objetiva a los protocolos formalizados con cada cliente, sin considerar en ningún caso la repercusión que ello pudiera tener en el producto de otro cliente.

- Información contable

#### ***Motivos de potenciales conflictos***

El acceso de la información de precios por parte de personal que no debería tener acceso al mismo (ej. Área comercial) y que se utilizara en perjuicio del cliente.

### **Medidas de mitigación de riesgos**

Servihabitat velará, a través de la segregación de funciones y el establecimiento de murallas chinas, por mantener el acceso a la información contable de un cliente restringido a aquellas personas que precisan de dicha información dentro de su actividad.

A modo de ejemplo, el acceso a los valores contables de los activos gestionados no está habilitado para las áreas comerciales —para quienes podría constituir información privilegiada—, sino que únicamente lo está para aquellas áreas que deban utilizarlos dentro de la fijación de precios (ej. Subastas) o el *reporting* al cliente.

- Gestión de expedientes de subasta

#### ***Motivos de potenciales conflictos***

Las personas que forman el equipo de gestión de subastas no están organizadas por clientes, pudiendo gestionar expedientes de diferentes sociedades y con acceso abierto a toda la información en este sentido.

### **Medidas de mitigación de riesgos**

#### *Origen de la información*

Si bien el sistema de gestión (SAP R/3) es común, las aplicaciones fuente de la información son diferentes. Asimismo, cada sociedad cliente —propietaria del expediente de préstamo— queda identificada en SAP con un código diferente.

### Operativa de gestión

La operativa a seguir con los expedientes de cada sociedad cliente está regulada por protocolos y normativas distintas.

### Canales de comunicación y sanción de operaciones

Se utilizan canales distintos en función de cada cliente.

- Prestación de servicios de Advisory

#### **Motivos de potenciales conflictos**

Frente a situaciones en las que Servihabitat pueda prestar servicios de *Advisory* sobre carteras de activos de clientes actuales, se plantea el potencial conflicto de interés derivado del hecho de que Servihabitat tenga acceso a información privilegiada de su cliente que pudiera ser utilizada durante el asesoramiento.

#### **Medidas de mitigación de riesgos**

Con carácter previo al inicio de este tipo de proyectos Servihabitat informará al cliente, a efectos de verificar la posibilidad de llevarlo a cabo, de las condiciones bajo las cuales, llegado el caso, se plantearía la prestación de servicios.

Mantenimiento de equipos distintos, evitando que los equipos que presten el servicio de *Advisory* tengan acceso a la información manejada por el personal de Servihabitat que tiene acceso a la gestión de los activos del cliente.

- Representación en las Juntas de Compensación

#### **Motivos de potenciales conflictos**

Servihabitat puede representar en una misma Junta de Compensación a más de un cliente que pueden tener intereses contrapuestos.

#### **Medidas de mitigación de riesgos**

Se informará al cliente de aquellas Juntas de Compensación en las que Servihabitat representa a más de un cliente.

Las funciones de representación de Servihabitat en las Juntas de Compensación son limitadas, actuando a través de instrucciones delegadas.

**ANEXO II. Comunicación interna para reportar una situación de potencial conflicto de interés**

*(El comunicante reportará al responsable de su área / departamento)*

Nombre del comunicante	
Área / Departamento	
Fecha de la comunicación	

<b>Identificación de la situación que origina el potencial conflicto de interés</b>

<b>Servicios afectados</b>

<b>Áreas de la Cía. o colaboradores externos implicados</b>

<b>Documentación soporte aportada</b>

**Acuse de recibo de la Política de Gestión de Conflictos de Interés**

*(Como apéndice al Código Ético de Servihabitat)*

Nombre:

Fecha:

Recibí