

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>ORGANIZACIÓN</b>                                | Número de publicación<br><b>000046</b> |
|   | Fecha de publicación<br><b>5 de agosto de 2015</b> | Número de versión<br><b>02</b>         |

**Banco Mediolanum**

# Política de Tratamiento de Ordenes de clientes

**Aprobado por el Consejero Delegado el 7 de abril de 2015**

## ÍNDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>OBJETIVO</b> .....  | <b>3</b> |
| <b>DESCRIPCION</b> .....   | <b>3</b> |
| 1. Criterios generales de tratamiento y registro de órdenes .....  | 3        |
| 2. Criterios de acumulación y atribución de órdenes: Política de atribución de órdenes de clientes ..... | 7        |

**OBJETIVO**

El objetivo de la Política de tratamiento de órdenes (en adelante “la Política”) es cumplir los requisitos de la normativa MiFID respecto al proceso de tratamiento de las órdenes de clientes y en concreto, respecto a la acumulación y atribución de órdenes, recogida en los artículos 48 de la Directiva 2006/73, 80 y 81 del Real Decreto 217/2008.

La Política describirá los procedimientos generales utilizados en la recepción, registro y ejecución de órdenes y en la asignación de operaciones, así como las áreas responsables de los procesos y sus funciones.

**DESCRIPCION**

De conformidad con los artículos 48.1 c) de la Directiva 2006/73 y 81 c) del Real Decreto 217/2008, Banco Mediolanum ha formalizado una Política de tratamiento de órdenes que consta de los siguientes apartados:

**1. Criterios generales de tratamiento y registro de órdenes**

En el proceso de tratamiento y registro de órdenes, Banco Mediolanum seguirá los principios generales que se especifican a continuación:

**a) 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”.**

La consecución de los principios de “rapidez y precisión”, y “ejecución puntual, justa y rápida” se asegura con la formalización de procedimientos internos de recepción y transmisión de órdenes de clientes y la implantación adecuada de medios electrónicos que sistematizan el proceso de registro y asignación.

**b) Ejecución de las órdenes de clientes de forma secuencial, a menos que las características de una orden o las condiciones del mercado no lo permitan, o el cliente exija otra forma de actuación.**

Para la ejecución de las órdenes de clientes de forma secuencial, resulta fundamental el momento de recepción de la orden.

De cara a la posterior demostración del cumplimiento de este principio, Banco Mediolanum realiza la correcta llevanza del registro de órdenes, especialmente respecto a la fecha y hora exacta de la recepción de la orden, así como la correcta llevanza del correspondiente archivo de justificantes de órdenes.

En la tramitación de órdenes escritas se consideran “fecha y hora de recepción”, la fecha y hora de recepción por parte de los servicios centrales de Banco Mediolanum en Barcelona, donde se validará y ejecutará o transmitirá. Debe tenerse en cuenta que, en el caso de que dicha orden no se entregue directamente en una oficina de Banco Mediolanum, podrían producirse retrasos tanto en la ejecución como en la comunicación de eventuales dificultades de ejecución (advertencias recogidas en el modelo estándar de orden de valores de Banco Mediolanum).

Toda operación asignada debe responder siempre a una orden previa del cliente, lo que significa la recepción de una orden escrita, telemática o telefónica (grabada y en la que exista identificación positiva del cliente mediante “códigos de bolsa” a través de la Mesa de Contratación, “códigos de multicanalidad” a través del Banking Center, y en su defecto DNI, a través de otros teléfonos con grabación donde el empleado o agente de Banco Mediolanum conozca al cliente).

En función del canal de contratación el procedimiento es el siguiente:

- En los locales de Banco Mediolanum (oficina) y/o en los de sus “Agentes Bursátiles”, se admitirán órdenes transmitidas verbalmente por los clientes, que serán inmediatamente introducidas en el aplicativo informático, y de las que se emitirá copia escrita que deberá ser firmada autógrafamente por el cliente.
- Los clientes con “código de bolsa” pueden llamar a la Mesa de Contratación para la transmisión de sus órdenes relativas a renta variable nacional, renta variable internacional, renta fija y derivados.
- Los clientes con “código de multicanalidad” pueden, a través de las plataformas de internet que Banco Mediolanum pone a su disposición o a través del Banking Center, transmitir sus órdenes referentes a renta variable nacional, y derivados, dependiendo de la plataforma/canal (en el caso de renta variable internacional y de renta fija el Banking Center identifica a los clientes mediante los códigos y los reenvía a la Mesa de Contratación quien finalmente transmite o ejecuta las órdenes).
- En el caso de clientes que contacten con los “Agentes Bursátiles”, éstos últimos introducen la orden en las plataformas que Banco Mediolanum ha puesto a su disposición para la transmisión de las órdenes, o bien derivan la llamada a los operadores de la Mesa de Contratación.

Una vez recibidas las órdenes, mediante un sistema automático de control, se realiza la comprobación del saldo de la cuenta corriente y de las existencias de la cuenta de valores, para casos excepcionales (como la renta variable internacional o la renta fija) esta comprobación se realiza de forma manual.

El siguiente cuadro muestra los instrumentos financieros que se pueden contratar en los canales que ofrece actualmente Banco Mediolanum:

| Canal \ Instrumento Financiero  | RV Nacional | RV Internacional | Derivados | Renta Fija |
|---|-------------|------------------|-----------|------------|
| Mesa de Contratación  | SI          | SI               | SI        | SI         |
| Plataformas de Internet   | SI          | SI               | SI        |            |
| Red Comercial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultor: sólo recogida de órdenes escritas</li> <li>• Agente: órdenes escritas y telefónicas</li> </ul> | SI          |                  |           |            |
| Banking Center  | SI          |                  |           |            |

En resumen, todas las órdenes de clientes tramitadas a través de cualquier canal de contratación de Banco Mediolanum se introducen, de forma inmediata a su recepción, en el sistema informático. Además, el Departamento de Control de Riesgos del Mercado de Valores (CRMV) lleva un registro físico con la documentación justificativa de las órdenes escritas y verbales. Seguidamente, el CRMV procede a su marcaje y archivo.

Respecto al orden de llegada de las órdenes, las órdenes se registran de manera secuencial. En el caso de operativa a través de Mesa de Contratación y Banking Center, la grabación de las conversaciones permite saber igualmente el orden de llegada de las órdenes de compra o de venta.

**c) Deber de informar de manera inmediata a los clientes minoristas, sobre cualquier dificultad relevante que surja para la debida ejecución de las órdenes.**

Las situaciones que podrían dificultar la ejecución de una orden serían, entre otras, las siguientes:

- Suspensión en la cotización de un valor
- Imposibilidad de alcanzar el precio fijado por el cliente en órdenes limitadas.
- Aspectos técnicos u operativos que imposibiliten la ejecución.
- Aspectos relacionados con la no existencia de posiciones contrarias en el mercado, o la existencia únicamente de posiciones completamente fuera de mercado, que imposibiliten (o no aconsejen de una manera objetiva) la ejecución de la orden.
- Falta de liquidez o de títulos por parte del cliente que da la orden.
- Cualquier otro inconveniente surgido en el proceso.

En el primer caso, Banco Mediolanum no informará al cliente ya que la suspensión de la cotización suele ser puntual y se solventa de forma rápida por lo que cuando esto ocurre, se espera a que se normalice la situación y se ejecutan las órdenes inmediatamente después sin que el cliente se vea perjudicado.

En el caso de que no sea posible ejecutar la orden por no alcanzar el precio fijado por el cliente en un plazo concreto ésta se cancelará automáticamente y Banco Mediolanum no informará debido a que dicha orden estaba condicionada a las instrucciones del cliente. La entidad permite un plazo máximo de 90 días (condicionado al mercado) durante el cual si la orden alcanza el precio indicado, se comunica al cliente por carta dicha ejecución.

En los supuestos de problemas técnicos u operativos, aspectos relacionados con las posiciones contrarias, falta de liquidez o títulos u otros inconvenientes surgidos, se seguirá el “Procedimiento interno para la comunicación de no ejecución de órdenes de clientes” que contempla el envío de un e-mail, un SMS, una llamada telefónica, una carta por correo o el contacto a través del Consultor, dependiendo de los medios informados por el cliente y del tipo de incidencia.

**d) Necesidad de liquidar las órdenes de clientes en las cuentas correspondientes de los mismos de forma rápida y correcta.**

En el mismo momento en que se reciben las confirmaciones de las ejecuciones de las compras o ventas de instrumentos financieros, dichas operaciones se liquidan en las cuentas correspondientes de los clientes.

**e) La información de las órdenes de clientes únicamente se utilizará conforme a lo especificado en el Reglamento Interno de Conducta de Banco Mediolanum y, en última instancia, atendiendo a las normas de conducta a seguir en los mercados de valores.**

Según se cita en el apartado tercero “Abuso de Mercado” del Reglamento Interno de Conducta de Banco Mediolanum:

- 1. “Los consejeros y empleados no realizarán ni promoverán conducta alguna que, por implicar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o manipulación del mercado, pueda constituir abuso de mercado.*
- 2. (...) En particular, se considerará información privilegiada toda información transmitida por un cliente o sobre un cliente en relación con sus órdenes y operaciones, que sea de carácter concreto, que se refiera directa o indirectamente a uno o varios valores negociables o instrumentos financieros y que, de hacerse pública, podría tener repercusiones significativas en los precios de dichos valores negociables*

*o instrumentos financieros o en los precios de los valores negociables o instrumentos financieros derivados relacionados con ellos.*

3. (...) *Asimismo, los consejeros y empleados deberán salvaguardar la información privilegiada que posean, adoptando medidas adecuadas para evitar que tal información pueda ser objeto de utilización abusiva o desleal y, de conocer que ésta se ha producido, las necesarias para corregir las consecuencias que de ello se hayan derivado. En particular, adoptarán medidas con objeto de que los asesores y profesionales externos salvaguarden también adecuadamente la información privilegiada a la que tengan acceso al prestar servicios al Banco.”*

## **2. Criterios de acumulación y atribución de órdenes: Política de atribución de órdenes de clientes**

Como norma general, Banco Mediolanum no realiza operaciones de acumulación de órdenes, se envían a mercado de forma individual para cada cliente.

Únicamente se cursan de forma global aquellos casos en los que existe un mandato de gestión legalmente establecido, siendo imprescindible el desglose previo de los clientes y el número de títulos, que tras la verificación de saldo y existencia se ejecuta como orden global y excepcionalmente para solventar dificultades operativas del mercado.

Cuando se trata de ejecuciones parciales de la orden global, en el supuesto de mandatos de gestión, la asignación se realiza calculando el precio medio de las ejecuciones parciales y asignándolas proporcionalmente entre las órdenes recibidas.

Si la ejecución parcial es sobre productos derivados, Banco Mediolanum tiene establecido un criterio “numérico y alfanumérico” que se ajusta a los principios de equidad y no discriminación. Dicho criterio se basa en realizar el desglose partiendo de los códigos de MEFF de manera que a los primeros códigos, según el orden numérico y seguidamente alfanumérico, se les asignen las compras y ventas al precio más bajo, y a los últimos códigos, siguiendo el orden numérico y alfanumérico, se les asignen las compras y ventas al precio más alto.

En caso de que Banco Mediolanum comenzara con esta operativa en un futuro, debería cumplir, según indica el artículo 81 del R.D. 217/2008, los siguientes principios al acumular órdenes de clientes:

1. Deberá ser improbable que la acumulación de órdenes y operaciones perjudique en conjunto a ninguno de los clientes cuyas órdenes vayan a acumularse.
2. Deberá informarse a cada cliente cuya orden vaya a acumularse de que el efecto de la acumulación puede perjudicarles en relación con una orden determinada.

3. Deberá establecerse y aplicarse de manera efectiva una política de atribución de órdenes, que prevea en términos suficientemente precisos la atribución equitativa de órdenes y operaciones acumuladas, incluido cómo la relación entre volumen y precio de las órdenes determina las atribuciones y el tratamiento de las ejecuciones parciales.

A modo de ejemplo, si se acumularan títulos del mismo tipo de distintos clientes para ser ejecutados de forma global y solamente se ejecutara una parte, habría que atribuir proporcionalmente a cada cliente una parte en función del volumen que cada uno hubiera solicitado inicialmente.