



# POLÍTICA DE GESTIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES

EUROCAJA RURAL, S.C.C.

## Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	PROCEDIMIENTOS GENERALES DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE ÓRDENES .	3
4.	EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES FUERA DE CENTROS DE NEGOCIACIÓN 4	
5.	EJECUCIÓN DE ÓRDENES SIGUIENDO INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS DE CLIENTES.....	5
6.	COMUNICACIÓN DE DIFICULTADES RELEVANTES EN LA EJECUCIÓN DE ÓRDENES .....	5
7.	ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES.....	6
8.	ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE OPERACIONES POR CUENTA PROPIA .....	7
9.	FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA A LOS EMPLEADOS.....	7
10.	REVISIÓN DE LA POLÍTICA.....	8

Versión	1.0
Status	Aprobado
Última actualización	N/A
Aprobación Consejo Rector	26.05.2021

## 1. INTRODUCCIÓN

El Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (la “**Ley del Mercado de Valores**”) y sus normas de desarrollo, junto con la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifica la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (“**MiFID II**”) y el Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión de 25 de abril de 2016 por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva (el “**Reglamento Delegado**”), exigen que Eurocaja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito (la “**Entidad**” o “**Eurocaja Rural**”) disponga de procedimientos y sistemas de gestión de órdenes que permitan su puntual, justa y rápida ejecución y posterior asignación, de forma que no se perjudique a ningún cliente cuando se realizan operaciones para varios de ellos o se actúa por cuenta propia.

Dichos procedimientos o sistemas deben permitir la ejecución de órdenes de clientes, que sean equivalentes, con arreglo al momento en que fueron recibidas por Eurocaja.

---

2

A tal efecto, se elabora y aprueba la presente política de gestión de órdenes de clientes (la “**Política**”).

## 2. ALCANCE

La Política se aplica a los servicios de recepción y transmisión de órdenes prestados a clientes minoristas y profesionales de la Entidad, así como a la ejecución directa de órdenes de Clientes realizada por Eurocaja Rural por cuenta de sus clientes profesionales cuando la Entidad negocie por cuenta propia.

Desde el punto de vista subjetivo, la Política se aplica a la totalidad de las áreas y departamentos de Eurocaja, cuya actividad esté relacionada con la prestación de los servicios anteriores.

### 3. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE ÓRDENES

La Entidad cumplirá los siguientes principios al ejecutar las órdenes de clientes:

- (a) Se asegurará de que las órdenes ejecutadas por cuenta de clientes se registren y atribuyan con rapidez y precisión. La Entidad deberá contar con sistemas informáticos que soportan el registro y atribución de órdenes, garantizando que las mismas se registran en las condiciones anteriores.
- (b) Ejecutará las órdenes de los clientes, que por lo demás sean comparables, de forma secuencial y rápida a menos que las características de la orden o las condiciones existentes en el mercado no lo permitan, o bien los intereses del cliente exijan otra forma de actuar. Las órdenes se tramitan siguiendo estrictamente su orden de llegada, registrándose en los sistemas de Eurocaja de forma secuencial su fecha y hora exacta. Se remitirán a través del sistema aplicativo disponible en función del canal de contratación, de manera automatizada y enrutada (cuando sea posible), por lo que se podrá asegurarse la debida secuencialidad de la operación.

3

---

No obstante, para aquellas operaciones que requieran una gestión manual (no automática) para su tramitación (p.ej., aquellas que sean entregadas de forma escrita en las oficinas de Eurocaja o de manera telefónica, órdenes dadas fuera de atención a clientes, etc.), la Entidad deberá asegurar que la introducción de las órdenes de clientes en el sistema correspondiente se realiza en orden estricto de prelación, sin posibilidad de manipulación o alteración. En estos casos, podrán producirse alteraciones en las cotizaciones y precios de los instrumentos financieros en cuestión desde el momento en el que el cliente entregue la orden a la Entidad.

Las órdenes de clientes a precio limitado respecto de acciones admitidas a negociación en un mercado regulado o negociadas en un centro de negociación que no hayan sido ejecutadas inmediatamente en las condiciones existentes en el mercado a que se refiere el artículo 28, apartado 2, de la Directiva 2014/65/UE se considerarán disponibles para el público cuando la Entidad haya transmitido la orden de ejecución a un mercado regulado o un sistema multilateral de

negociación, o la orden haya sido publicada por un proveedor de servicios de suministro de datos situado en un Estado miembro de la Unión Europea y pueda ejecutarse fácilmente en cuanto lo permitan las condiciones del mercado.

Los registros de la Entidad indicarán el momento de recepción de la orden de acuerdo con la normativa aplicable.

- (c) Informará a los clientes minoristas sobre cualquier dificultad importante pertinente para la debida ejecución de las órdenes rápidamente en cuanto se conozca la dificultad.
- (d) No empleará de forma inadecuada la información relativa a órdenes pendientes de clientes, y adoptará todas las medidas razonables para evitar el uso inadecuado de dicha información por parte de las personas pertinentes.
- (e) Asignará de forma rápida y correcta a la cuenta del cliente correspondiente el resultado de la operación.

#### **4. EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES FUERA DE CENTROS DE NEGOCIACIÓN**

La Entidad dispone de una política de mejor ejecución de órdenes, siendo necesario que obtenga el consentimiento de los clientes antes de aplicarla. Cuando dicha política permita que la Entidad ejecute las órdenes al margen de un centro de negociación, los clientes deberán conocer este extremo debiendo prestar su consentimiento previo y expreso antes de proceder a la ejecución de las órdenes al margen de un centro de negociación. El consentimiento se podrá obtener de manera general o para cada operación en particular.

## 5. EJECUCIÓN DE ÓRDENES SIGUIENDO INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS DE CLIENTES

Cuando, de acuerdo con la política de mejor ejecución de Eurocaja, la Entidad admita la ejecución de órdenes siguiendo instrucciones específicas del cliente (p.ej., sobre selección de un centro de ejecución, alternativa de ejecución concreta, etc.), tales instrucciones prevalecerán sobre los criterios y factores establecidos por la Entidad en dicha política.

En tales casos, la Entidad advertirá al cliente de que la ejecución de su orden conforme a las instrucciones impartidas podría afectar al cumplimiento de los estándares definidos en la política de mejor ejecución y, por tanto, podría alcanzarse una ejecución óptima. Se entenderá que el cliente renuncia de forma expresa a las protecciones que suponen la aplicación de los términos de dicha política. En cualquier caso, la Entidad intentará obtener el mejor resultado posible ajustándose a dichas instrucciones. Se entenderá que la Entidad ha adoptado todas las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para el cliente si recibe y transmite o ejecuta una orden siguiendo instrucciones específicas del cliente.

---

5

Para aquellos factores, criterios o atributos de la operación para los que el cliente no hubiese proporcionado instrucciones concretas, se seguirán las reglas y criterios establecidos en la política de mejor ejecución.

La Entidad registrará las instrucciones específicas recibidas de clientes a fin de acreditar su recepción y seguimiento.

## 6. COMUNICACIÓN DE DIFICULTADES RELEVANTES EN LA EJECUCIÓN DE ÓRDENES

La Entidad comunicará a los clientes cualquier dificultad para ejecutar una determinada orden, es decir, cuando se produzcan incidencias o situaciones que impidan o afecten la ejecución de las órdenes de manera secuencial, justa y rápida, perjudicando los intereses del cliente. Tales situaciones pueden incluir la inexistencia de posiciones

contrarias en el mercado, impedimentos o fallos técnicos u operativos imprevistos, falta de liquidez del cliente, imposibilidad de conseguir el precio fijado por el cliente en un plazo concreto, o la suspensión de negociación de un valor determinado.

A este respecto, se identificarán y analizarán las dificultades que se produzcan, y informará de las circunstancias al Departamento de Cumplimiento Normativo, a los efectos de decidir la procedencia de informar al cliente, en atención a la relevancia y oportunidad de las dificultades encontradas.

La incidencia será informada al cliente de forma puntual y lo más rápido posible, por los canales que establezca la Entidad en cada momento.

La Entidad registrará las incidencias y dificultades detectadas, así como las comunicaciones que se remitan a los clientes.

## 7. ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE ÓRDENES

Como regla general, la Entidad no realizará acumulación de órdenes. En cualquier caso, Eurocaja Rural no podrán ejecutar la orden de un cliente o una operación por cuenta propia acumulándola a la orden de otro cliente a menos que se cumplan las siguientes condiciones:

- (a) Que resulte improbable que globalmente la acumulación de órdenes y operaciones perjudique a alguno de los clientes cuyas órdenes vayan a acumularse;
- (b) Que se informe a cada cliente cuya orden vaya a acumularse de que el efecto de la acumulación puede perjudicarle en relación con una orden determinada;
- (c) Que se establezca y aplique de manera efectiva la presente política de atribución de órdenes, que prevea la atribución equitativa de las órdenes y operaciones acumuladas, incluido de qué modo el volumen y precio de las órdenes determinan las atribuciones y el tratamiento de las ejecuciones parciales. En este sentido, el principio de reparto será el de proporcionalidad (partiendo las ejecuciones en tantas como sean necesarias para que cada cliente pueda tener el mismo precio medio).

## 8. ACUMULACIÓN Y ATRIBUCIÓN DE OPERACIONES POR CUENTA PROPIA

Si la Entidad acumulase operaciones por cuenta propia con una o más órdenes de clientes, no atribuirá las operaciones relacionadas de una manera que resulte perjudicial para un cliente. Cuando la Entidad acumulase la orden de un cliente con una operación por cuenta propia y la orden acumulada se ejecute parcialmente, procederá a atribuir las operaciones relacionadas con el cliente con prioridad sobre la Entidad. Si excepcionalmente se produjese esa circunstancia:

- (a) La Entidad informará al cliente sobre la acumulación de operaciones propias y de órdenes de clientes.
- (b) Garantizará en todo momento que el cliente no resulte perjudicado en el proceso de atribución de las operaciones.
- (c) No se realizarán reatribuciones de operaciones que resulten perjudiciales para los clientes.

## 9. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA A LOS EMPLEADOS

Eurocaja Rural vela por que los sujetos obligados por la presente Política reciban la formación adecuada, en el momento de su incorporación y posteriormente a través de actualizaciones periódicas, en base a la presente Política y aquellos documentos externos que se consideren de especial relevancia al respecto.

Los documentos de formación se revisan periódicamente junto con la presente Política, a fin de mantenerlos actualizados y permitir un conocimiento adecuado de la situación.



## 10. REVISIÓN DE LA POLÍTICA

Eurocaja tiene establecidos procedimientos dirigidos a la supervisión y control del cumplimiento de la presente Política, que contemplan las siguientes acciones:

- (a) Evaluación del diseño de la Política y su adecuación con las exigencias normativas;
- (b) Verificación del cumplimiento de la presente Política y del funcionamiento y eficacia de las medidas adoptadas en el marco de la misma.

El Departamento de Cumplimiento Normativo será el responsable de llevar cabo, al menos con una periodicidad anual, las acciones anteriormente descritas en el marco de la revisión y evaluación de la Política.

En este sentido, corresponde a los responsables de cada área involucrada identificar aquellas circunstancias en las que exista un riesgo importante de perjuicio para los intereses de un cliente o pluralidad de clientes. En concreto, deben reportar dichas circunstancias periódicamente al Departamento de Cumplimiento Normativo.

8

---

La presente Política ha sido elaborada por el Departamento de Cumplimiento Normativo y ha sido posteriormente aprobada por el Consejo Rector. Las eventuales modificaciones de la presente Política requieren de una nueva aprobación del Consejo Rector a propuesta del Departamento de Cumplimiento Normativo.

Esta Política resulta efectiva y exigible a todas las personas sujetas desde su publicación. El Departamento de Cumplimiento Normativo está a disposición para resolver y aclarar cuantas cuestiones se le sometan sobre esta Política.