

**POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS
DE
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT
(Caixa Ontinyent)**

(aprobada por el Consejo de Administración en sesión del 27-11-2025)

	PÁGINA
1 Introducción.....	4
2 Objeto y ámbito de la Política:	
2.1 Objeto de la Política.....	6
2.2 Ámbito de aplicación de la Política.....	6
3 Marco normativo y marco estratégico:	
3.1 Marco normativo.....	7
3.2 Aplicación del principio de proporcionalidad.....	8
3.3 Marco estratégico.....	9
4 Situaciones de conflicto de interés:	
4.1 Definición de conflicto.....	10
4.2 Identificación de las situaciones de conflicto.....	10
4.3 Medidas de prevención.....	12
4.3.1 Modelo de gobierno corporativo.....	12
4.3.2 Disposiciones sobre modelo de conducta.....	13
4.3.3 Gestión de operaciones vinculadas.....	13
4.3.4 Obligaciones de conducta.....	14
4.4 Consecuencias de determinadas situaciones.....	14
4.4.1 Situaciones de conflicto que comportan cese en el cargo.....	15
4.4.2 Situaciones de conflicto que limitan el ejercicio del cargo.....	16
4.5 Medidas de mitigación específicas.....	17
5 Gestión de los conflictos de interés:	
5.1 De las s que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control, la Dirección General y personas asimiladas a ésta:	
5.1.1 Registro de personas vinculadas a los Altos Cargos.....	18
5.1.2 Registro de Conflictos de Interés de los Altos Cargos.....	18
5.1.3 Situaciones recurrentes.....	18
5.1.4 Comunicación o detección.....	19
5.1.5 Registro y tramitación.....	19
5.1.6 Resolución.....	20
5.1.7 Comunicación y publicación.....	20
5.2 Del Personal de la Entidad:	
5.2.1 Registro de personas vinculadas al personal directivo y personal afectado por el Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.....	21
5.2.2 Registro de Conflictos de Interés del Personal.....	21
5.2.3 Situaciones recurrentes.....	22
5.2.4 Comunicación o detección.....	22
5.2.5 Registro y tramitación.....	23
5.2.6 Resolución.....	23
5.3 Del Servicio de Atención al Cliente.....	24
5.4 De las decisiones sobre concesión de créditos.....	25
5.5 De las decisiones sobre gestión de inmuebles.....	25
5.6 Canal interno de Alertas.....	26

6 Roles y responsabilidades en la gestión de la Política:	
6.1 Consejo de Administración	28
6.2 Comisión de Retribuciones y Nombramientos.....	28
6.3 Dirección General	28
6.4 Comité de Dirección.....	28
6.5 Área de Organización	28
6.6 Staff de Secretaría y Obra Social.....	28
6.7 Staff de Recursos Humanos	29
6.8 Staff de Control.....	29
6.9 Staff de Cumplimiento Normativo.....	29
6.10 Staff de Auditoría Interna	30
6.11 Mapa de responsabilidades	30
7 Publicación y difusión de la Política.....	31
8 Control de versiones	31

1 INTRODUCCIÓN.

Una de las principales evoluciones que han tenido lugar en los últimos años en la normativa reguladora de la actividad de las entidades de crédito, corresponde a la necesidad de establecer y definir mecanismos precisos y concretos para la gestión de los conflictos de interés que puedan derivarse en la prestación de servicios de carácter financiero o de inversión.

La principal referencia normativa en este sentido deriva del marco introducido por la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros (“MiFID II”), su correspondiente normativa de desarrollo de segundo y tercer nivel reglamentario, así como la normativa nacional de transposición.

La Ley de Sociedades de Capital (R.D.L. 1/2010, de 2 de julio) dispone, como inherente al deber de lealtad de los administradores (art. 228), la adopción de medidas para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la sociedad, al tiempo que obliga al administrador (art. 229) a abstenerse de determinados comportamientos.

La normativa de ordenación aplicable a las entidades de crédito introduce preceptos específicos relativos a la necesidad de establecer mecanismos de gestión de los conflictos de interés que puedan ocurrir en el órgano de administración y de los que puedan surgir entre el personal de la Entidad y ésta.

Así, el artículo 88 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión (“CRD IV”), establece la necesidad de que se definan sistemas de gobierno corporativo que contemplen la prevención de conflictos de interés.

En la misma línea, el artículo 29.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (LOSS), establece que el órgano de administración de las entidades de crédito deberá definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la entidad, y que incluya el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de intereses.

Inciendo en el tema, la Guía EBA GL/2021/05, de directrices sobre gobierno interno, asumida como propia por el Banco de España el 25-11-2021, recoge en las secciones 11 y 12 la obligación de disponer de política de conflictos de interés a nivel de la Entidad y para el personal.

Asimismo, la Guía EBA GL/2021/06, sobre evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los titulares de funciones clave de las entidades financieras, asumida como propia por el Banco de España con fecha 27-12-2021, establece como elementos básicos de evaluación: a) la honorabilidad, honestidad e integridad, b) los conocimientos, las competencias y la experiencia suficientes, c) la capacidad de actuar con independencia de ideas, y d) dedicación de tiempo suficiente. En cuanto a la independencia de ideas debe valorarse, entre otros, la posible existencia de conflictos de interés que puedan comprometerla.

La legislación estatal de cajas de ahorros (Ley 26/2013, de 27 de diciembre), dispone (art. 3.2) que los miembros del Consejo de Administración, directores generales y asimilados, responsables de las funciones de control interno y titulares de las funciones clave deben reunir los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno exigidos por la legislación aplicable a estos efectos a los cargos equivalentes de los bancos, por lo que resulta aplicable a las cajas, en este aspecto, la legislación citada anteriormente.

Asimismo, la misma norma anterior, en su artículo 31.2, prevé que el Informe de Gobierno Corporativo debe recoger, entre otros, los conflictos de interés existentes entre los miembros de los órganos de gobierno de las cajas de ahorros y la función social de la Caja.

Por su parte, la legislación autonómica valenciana sobre cajas de ahorros (D.L. 1/1997, de 23 de julio) establece como incompatibilidades determinadas situaciones derivadas de relaciones contractuales o comerciales con la propia Entidad, la vinculación a entidades competidoras, y el ejercicio de determinados cargos en la Administración Pública, en organizaciones sindicales y en asociaciones empresariales, convirtiendo de hecho esos potenciales conflictos de interés en auténticas causas de incompatibilidad.

En el ámbito interno, Caixa Ontinyent ha recogido medidas sobre conflictos de interés en diversas disposiciones de normativa interna, resultando conveniente agruparlas bajo una única Política que, además, prevea los elementos necesarios para su adecuada gestión.

2 OBJETO Y ÁMBITO DE LA POLÍTICA.

2.1 Objeto de la política.

El objeto de la presente Política es definir el marco de gestión de procedimientos para identificar, evaluar, gestionar y mitigar o prevenir conflictos de interés reales y potenciales a nivel de la Entidad, y los que puedan afectar a las personas que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control (consejeros y consejeras) como al personal en el ejercicio de sus funciones y en sus relaciones con clientes, proveedores, sociedad en general y, en su caso, con otras entidades incluidas en su ámbito de consolidación prudencial o de diferentes líneas o unidades de negocio y con terceros con intereses en la Entidad.

2.2 Ámbito de aplicación de la Política.

Esta Política tiene carácter corporativo. Por tanto, afecta a toda la Organización y debe ser conocida y aplicada, conforme a sus respectivas peculiaridades, por las sociedades y entidades participadas por Caixa Ontinyent en la medida que pueda afectar a servicios y funciones delegados o encargados por la propia Caja o a través de los cuales ésta desarrollara alguna parte importante de su actividad principal.

Las disposiciones que contiene esta Política, relativas a los conflictos de interés, serán aplicables, con las peculiaridades que se establecen en cada caso, a toda la Entidad, por tanto a cualquier persona que obre o actúe en su nombre y, en especial, a las personas que componen el Consejo de Administración y de la Comisión de Control, y a todo el Personal de la Entidad.

La Política tiene en cuenta también las relaciones personales, familiares o económicas de los afectados, considerándose a tal efecto, como personas vinculadas: los cónyuges o personas con análoga relación de afectividad, ascendientes o descendientes y las sociedades en que dichas personas participen mayoritariamente en el capital, bien de forma aislada o conjunta, o en las que desempeñen los cargos de presidencia, consejero/a, administrador/a, gerencia, dirección general o que tengan funciones similares.

En cuanto al grupo, como entidad matriz, Caixa Ontinyent se asegurará de que las actuaciones de sus filiales controladas sean coherentes con la presente Política, considerando las peculiaridades derivadas de su naturaleza jurídica y la normativa aplicable a sus respectivas actividades.

3 MARCO NORMATIVO Y MARCO ESTRATÉGICO.

3.1 Marco normativo.

El régimen normativo aplicable a la presente Política deriva básicamente de:

- Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros.
- Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, sobre acceso a actividad de las entidades de crédito y a supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión.
- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- R.D.L. 1/2010, de 2 de julio, Ley de Sociedades de Capital.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que traspone la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- Directrices sobre acuerdos de externalización, Informe final relativo a las directrices de externalización EBA GL/2019/02, de 25 de febrero de 2019.
- Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias.
- Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre cajas de ahorros; y Decreto 51/2016, de 29 de abril, del Consell, que la desarrolla.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito; y Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, que la desarrolla.
- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Mercado de Valores.
- Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) nº 575/2013.
- Guía EBA/GL/2021/05, de directrices sobre gobierno interno.
- Guía EBA/GL/2021/06, de directrices sobre evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave.
- Guía del Banco de España sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España
- Estatutos.
- Reglamentos de funcionamiento de los distintos órganos de gobierno.

- Reglamento Interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.
- Reglamento para la defensa del cliente de Caixa Ontinyent.
- Guía Ética de conducta del personal.
- Políticas de Caixa Ontinyent, entre otras las relativas a gobierno interno, a aplicación de la normativa MIFiD en cuanto a conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores, y en cuanto al sistema interno de información y protección del informante.

3.2 Aplicación del principio de proporcionalidad.

El principio de proporcionalidad en la aplicación de los modelos de gobierno queda recogido en cuantas disposiciones regulan el gobierno corporativo, y consiste básicamente en que cada entidad, dentro del marco general establecido por la legislación y considerando aspectos como necesidad e idoneidad, adecúe su organización, sus políticas y sus procedimientos a las características de su actividad. Todo ello, con el fin de limitar la carga a las entidades y facilitar la supervisión de éstas.

En este contexto y conforme a las disposiciones del punto 18 de la Guía EBA/GL/2021/05, Caixa Ontinyent podría aplicar un sistema sencillo de gobierno, ya que puede considerarse una entidad pequeña y poco compleja atendiendo a las siguientes circunstancias:

- Su tamaño, con 1.447 millones de euros en activos a 30-11-2024.
- Su forma jurídica de Caja de Ahorros, que tienen limitado el volumen máximo de activos y su presencia geográfica y sin la posibilidad de emitir acciones o títulos de propiedad.
- La tipología de sus actividades, esencialmente banca minorista.
- Su presencia geográfica, circunscrita a una reducida parte de las provincias de Valencia y de Alicante.
- La simplicidad de su modelo de negocio y de su estructura organizativa, así como de su estrategia, apetito y perfil de riesgo.
- La tipología de sus clientes, básicamente particulares y pymes.
- La simplicidad de sus productos, contratos e instrumentos ofrecidos por la Entidad.

En cuanto a la aplicación del principio de proporcionalidad en esta Caja, en cuanto a los conflictos de interés, cabe considerar que:

- a) La definición y tipología de los conflictos no es susceptible de graduación, siendo común para las entidades de crédito con independencia de su tamaño y de la complejidad de actuaciones.
- b) La limitada dimensión geográfica de Caixa Ontinyent, su reducido tamaño y la proximidad con sus grupos de interés, hacen fluir las relaciones familiares y personales entre el personal de la Caja, las relaciones entre éste y los grupos de interés, y la coincidencia en foros y colectivos sociales.

En consecuencia, la aplicación del principio de proporcionalidad en esta Caja comporta la necesidad de que, en la apreciación de los conflictos de interés, los órganos competentes evalúen su trascendencia atendiendo a las circunstancias de cada caso y a los impactos cualitativos y cuantitativos reales que puedan derivarse del mismo.

3.3 Marco estratégico.

Para fijar las bases de actuación que deberán seguirse para prevenir, y en su caso gestionar, los conflictos de interés, se establece un marco general respecto a los siguientes aspectos:

- a) La identificación de los principales conflictos de interés reales y potenciales.
- b) La obligación de evitar, en la medida posible, actividades que pudieran crear conflictos de interés o su reaparición.
- c) La obligación de garantizar que, en caso de ocasionarse, los conflictos de interés, ya sean de los consejeros, de las consejeras o del personal, se gestionan debidamente.
- d) El proceso de revisión y aprobación que deben seguir los consejeros, las consejeras y el personal antes de emprender ciertas actividades, a fin de garantizar que dicha actividad no ocasione un conflicto de interés.
- e) El deber de los consejeros, consejeras y personal de comunicar inmediatamente cualquier problema que pueda resultar, o haya resultado, en un conflicto de interés.
- f) La responsabilidad de los consejeros y consejeras de abstenerse de votar en cualquier tema en el que puedan tener un conflicto de interés o se vean comprometidas su objetividad o capacidad de desempeñar adecuadamente sus deberes para con la Entidad.
- g) La responsabilidad del personal de abstenerse de participar y tomar parte en las decisiones sobre cualquier tema en el que puedan tener un conflicto de interés o se vean comprometidas su objetividad o capacidad de desempeñar adecuadamente sus deberes para con la Entidad.
- h) La definición de procedimientos adecuados en las transacciones con partes vinculadas para que las mismas se produzcan de forma imparcial.
- h) El modo en que se gestionará cualquier incumplimiento de la Política.

Dado que gran parte de los objetivos de esta Política ya están recogidos en la normativa interna de la Entidad sobre ámbitos concretos, hay que entender la misma como un marco general que podrá verse concretado en cuestiones específicas a través de la normativa interna correspondiente.

La tipología de situaciones y soluciones en cada caso es común para consejeros, consejeras y personal; sin embargo, existen diferencias sustanciales entre ambos estamentos, derivadas de su régimen disciplinario, de la intensidad de sus actuaciones y del impacto de sus decisiones. Por tanto, se ha optado por establecer dos procedimientos distintos para la tramitación (comunicación, apreciación y resolución) de las situaciones:

- 1) Para las que afecten a las personas que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control, a la Dirección General y asimilados a ésta.
- 2) Para las que afecten a los titulares de las funciones clave y al resto del personal.

4 SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERÉS.

4.1 Definición de conflicto.

Con carácter general, se entiende por conflicto de interés aquella situación en la que el interés de la Entidad o de sus clientes es susceptible de entrar en colisión con los intereses de sus consejeros, de sus consejeras o de su personal, hasta el punto de que tal situación comprometería su capacidad para desempeñar sus funciones de manera independiente y objetiva.

En definitiva, existe conflicto de interés:

- a) Cuando la imparcialidad de la actuación de las personas sujetas pueda resultar comprometida, a juicio de un observador neutral, y de ello pueda derivarse un menoscabo de los intereses de la Caja o de un cliente; o
- b) Cuando existan situaciones que generen influencias indebidas por parte de terceros; o
- c) Cuando existan situaciones que menoscaben la buena reputación de la persona o de la Entidad.

4.2 Identificación de las situaciones de conflicto.

Para la identificación de las situaciones que puedan originar conflictos de interés cabe considerar:

- a) Los intereses económicos (por ejemplo, acciones, otros derechos de propiedad y pertenencia a asociaciones, participaciones financieras y otros intereses económicos en clientes comerciales, derechos de propiedad intelectual, préstamos otorgados por la Entidad a una empresa de la que se sea titular).
- b) Las relaciones personales o profesionales con personal de la Entidad o de entidades incluidas en el ámbito de consolidación prudencial.
- c) Otros empleos y empleos anteriores en los dos años anteriores.
- d) Las relaciones personales o profesionales con terceros relevantes con intereses en la Entidad.
- e) La pertenencia a un órgano o titular de un órgano o una entidad con intereses en conflicto.
- f) La influencia política o las relaciones políticas.

No obstante lo anterior, se considerará que no afecta a la independencia de ideas ni comporta, por tanto, conflicto de interés, el hecho de ser consejero o consejera general de la Entidad, tener cuentas privadas o préstamos con la misma, o utilizar sus servicios o los de cualquier entidad incluida en su ámbito de consolidación, siempre que tales operaciones se realicen en condiciones estándar para los clientes.

Asimismo, se considerarán los supuestos contemplados en el artículo 229 del R.D.L. 1/2010, de 2 de julio, de Sociedades de Capital, de cuya realización se abstendrán expresamente los consejeros, las consejeras y el personal:

- Transacciones con la Entidad, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquéllas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.
- Utilizar el nombre de la Entidad o invocar su condición de consejero, consejera o personal empleado para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la compañía, con fines privados.
- Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Entidad.
- Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Entidad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
- Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Entidad.

Las situaciones anteriores serán consideradas igualmente como conflictos de interés en el supuesto de que el beneficiario sea una persona vinculada.

En lo que respecta a la relación con proveedores, los consejeros, las consejeras y el personal de la Entidad también se abstendrán de:

- Influir indebidamente en la selección de proveedores con los que el personal de la Entidad o componentes de los órganos de gobierno o personas vinculadas a éstos presenten vínculos económicos o familiares.
- Percibir obsequios, atenciones o gratificaciones u otros beneficios por parte de un proveedor, salvo en circunstancias admitidas por los usos sociales.
- Revelar información confidencial relativa a las condiciones económicas, técnicas o de otra índole presentadas por proveedores en competencia con objeto de favorecer a un tercero.
- Emitir una solicitud de propuesta para la contratación de un bien o servicio concreto que presente requisitos dispares en función del proveedor destinatario de la misma.

4.3 Medidas de prevención.

Las medidas de prevención de las situaciones de conflictos de interés en esta Entidad, se articulan en torno a cuatro aspectos, recogidos en las políticas básicas y en el sistema normativo interno:

- a) un modelo de gobierno corporativo con líneas claras de responsabilidad, segregación de funciones, barreras a la información y unidades de control interno.
- b) Disposiciones normativas internas tendentes a potenciar las buenas prácticas y a evitar las situaciones de conflicto.
- c) Procedimientos específicos para la tramitación y concesión de operaciones a altos cargos y personas vinculadas, y al propio personal.
- d) Adición, en la presente Política, de determinados principios básicos de actuación, de cumplimiento obligado tanto por parte de los consejeros y consejeras como por parte del personal.

4.3.1 Modelo de gobierno corporativo.

El modelo de gobierno corporativo de Caixa Ontinyent facilita, entre otros, la prevención, la detección y la mitigación de los conflictos de interés.

En cuanto a los órganos de gobierno, existe una segregación de funciones, con la correspondiente dación de cuentas e interacción, estando asignadas tareas de dirección a la Dirección General, y actuando el Consejo de Administración tanto en pleno como a través de comisiones específicas con funciones, composición y presidencias diferentes. Asimismo, la Comisión de Control ejerce la vigilancia sobre la actuación del Consejo y de sus Comisiones, con informes periódicos a la Asamblea General y a los supervisores.

Las funciones y el régimen de funcionamiento de los órganos de gobierno se recogen en los Estatutos y en los Reglamentos de cada órgano, publicados en la web corporativa de la Entidad.

La organización, las líneas de responsabilidad y las funciones de cada puesto quedan recogidas en el Manual de organización de la Entidad, publicado en la Intranet para conocimiento y cumplimiento por todo el personal.

Tanto en los órganos de gobierno como en la organización interna, la segregación de funciones, las barreras de información y las medidas de control interno facilitan la prevención y, en su caso, la detección de los posibles conflictos de interés, al tiempo que, en todo caso, ejercen un efecto mitigador sobre los posibles conflictos no detectados.

4.3.2 Disposiciones sobre el modelo de conducta.

Caixa Ontinyent dispone de normativa interna tendente a impulsar las buenas prácticas en la gestión cotidiana, conjugando la transparencia de las actuaciones con la confidencialidad bancaria, y recogiendo el compromiso expreso de diligencia y lealtad por parte de las personas que componen sus órganos de gobierno y de su personal. En concreto:

- Reglamentos de funcionamiento de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de las distintas Comisiones constituidas en su seno, y de la Comisión de Control.
- Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores.
- Guía Ética de Conducta del personal.
- Política de conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores, integrada en la Política de Aplicación de normativa MIFiD.

Todas estas disposiciones son de conocimiento general y de obligado cumplimiento. La Guía Ética del Personal y la Política de Aplicación de normativa MIFiD están publicadas en la Intranet de la Entidad, y el Reglamento Interno de conducta y los Reglamentos de funcionamiento de los órganos de gobierno, en la Intranet y en la web corporativa.

4.3.3 Gestión de operaciones vinculadas.

Conforme a lo dispuesto en la normativa, Caixa Ontinyent ha establecido limitaciones a las operaciones con sus altos cargos y personas vinculadas, y a tal efecto dispone de procedimientos especiales. Dichas operaciones, además, deben ser autorizadas por el Banco de España y/o por la Consellería de la Generalitat Valenciana competente en materia de Hacienda. En concreto:

- Para concesión de créditos a altos cargos y personas vinculadas.
- Para la transmisión de cualquier bien o valor entre el alto cargo, o persona vinculada, y la Entidad.

A estos efectos, y conforme a la normativa específica de cajas de ahorros:

- Se consideran Altos Cargos las personas que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control, la Dirección General y personas asimiladas a ésta.
- Se consideran personas vinculadas a los altos cargos sus cónyuges o personas con análoga relación de afectividad, ascendientes o descendientes y las sociedades en que dichas personas participen mayoritariamente en el capital, bien de forma aislada o conjunta, o en las que desempeñen los cargos de presidencia, consejero/a, administrador/a, gerencia, dirección general o que tengan funciones similares.

Los procedimientos para la tramitación, aprobación y formalización de estas operaciones han sido aprobados por el Consejo de Administración, y están incorporados a las aplicaciones informáticas de gestión pertinentes con el fin de que se detecte y tramite convenientemente cada caso.

Asimismo, se han establecido procedimientos especiales para la tramitación y concesión de operaciones al personal en el marco de los convenios colectivos y de los acuerdos laborales.

En cuanto a las personas que componen el Comité de Dirección y al personal afectado por el Reglamento Interno de conducta en el ámbito del mercado de Valores, tienen obligación de comunicar a la Entidad las personas vinculadas, con el fin de que se tenga en cuenta en la tramitación y/o aprobación de las operaciones que se plantearen con los mismos bien por concesión de crédito o bien por transmisión de bienes.

4.3.4 Obligaciones de conducta.

Los consejeros, las consejeras y el personal de la Entidad deberán llevar a cabo sus tareas y actividades con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, buscando siempre el mejor interés tanto de la Entidad como de sus clientes. A tales efectos, asumirán como principios generales de actuación los siguientes:

- a) Independencia: deberán actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a la Entidad y a sus clientes e independientemente de intereses propios o de personas que puedan estar vinculadas a ellos. En consecuencia, se abstendrán de primar sus propios intereses a expensas de los de la Entidad.
- b) Abstención: deberán abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que exista conflicto y de acceder a información relevante o privilegiada que pueda afectar a dicho conflicto.
- c) Comunicación: deberán informar al órgano pertinente sobre los conflictos de interés en que se encuentren incursos por causa de sus actividades fuera de la Entidad, sus relaciones familiares, su patrimonio personal, o por cualquier otro motivo, de conformidad con lo establecido en la presente Política.

Esta comunicación debe efectuarse en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de tomar la decisión que pudiera quedar afectada por el posible conflicto de interés.

4.4 Consecuencias de determinadas situaciones.

A continuación se relacionan determinadas conductas, siguiendo el patrón establecido en el artículo 32.1.a) del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la LOSS, y se establecen las consecuencias de cada una de ellas considerando su impacto en el gobierno y en la actuación de la Entidad.

4.4.1 Situaciones de conflicto que comportan cese en el cargo.

Se considerarán situaciones de conflicto de interés relevantes las que se relacionan a continuación.

En todos estos casos, las personas afectadas que sean componentes del Consejo de Administración o de la Comisión de Control deberán cesar en sus cargos con carácter permanente, pudiendo procederse a su sustitución conforme a las normas aplicables.

En el caso del personal de la Entidad, incluyendo la Dirección General y personas asimiladas, se abrirá el expediente disciplinario tendente al cese.

a) Derivadas de los cargos desempeñados en el pasado o en el presente en la misma entidad o en otras organizaciones privadas y públicas:

- Asesorar a terceras personas en su controversia con esta Caja.
- No disponer de tiempo suficiente para atender sus obligaciones con esta Entidad relacionadas con el cargo.

b) Derivadas de actuaciones personales, profesionales o económicas que menoscaben su buena reputación o la de la Entidad.

- Permitir o no revelar la existencia de operaciones realizadas por personas físicas o jurídicas vinculadas que no se hayan sometido a los controles reglamentariamente establecidos.
- Utilizar, en beneficio propio o de otras personas, el nombre de la entidad o invocar la condición de su cargo para la realización de operaciones.
- Utilizar información privilegiada con fines personales.
- Realizar, en beneficio propio o de otras personas, inversiones o cualesquiera operaciones ligadas a los fines de la Caja, de las que haya tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo.
- Beneficiarse de una relación comercial establecida entre la Caja y un tercero.
- Incumplir el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.
- Aceptar, para sí o para otra persona, obsequios en relación con el trabajo que realiza en la Entidad, con excepción de obsequios promocionales que tengan carácter ordinario y no vayan más allá de las cortesías comunes asociadas a las prácticas comerciales.

No se considerarán, a estos efectos, la asistencia a actividades de ocio relacionadas con 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 que asista con los representantes de la entidad, empresa o proveedor correspondiente.

4.4.2 Situaciones de conflicto que limitan el ejercicio del cargo.

Se considerarán situaciones de conflicto de interés, sujetas a declaración por parte de las personas afectadas aunque no comporten incompatibilidad ni cese en su cargo, las que se relacionan a continuación.

En todos estos casos, las personas afectadas deberán abstenerse de intervenir en cualquier actuación o decisión relacionada con la situación de conflicto.

a) Derivadas de los cargos desempeñados en el pasado o en el presente en la misma entidad o en otras organizaciones de derecho público o privado:

- En caso de formar parte del Consejo de Administración o de la Comisión de Control, pertenecer a la plantilla de la Entidad.
- Participar en la gestión de alguna entidad, lucrativa o no, en la que colabore la Caja a través de su obra social.
- Haber trabajado o participado en la gestión, durante los dos años anteriores, en una entidad de competencia directa de esta Caja o de alguna de sus filiales.
- Mantener contratos de prestación de servicios comerciales o profesionales retribuidos, por sí mismo, a través de otras personas o en representación de ellas, con entidades de competencia directa con esta Caja o de alguna de sus filiales.

b) Derivadas de la relación personal, profesional o económica con componentes del Consejo de Administración o de la Comisión de Control de la Entidad o de sus filiales o participadas:

- Tener una relación personal, profesional o económica con otra persona componente del Consejo de Administración o de la Comisión de Control de la Entidad o de sus filiales o participadas o con persona vinculada a éstos.

c) Derivadas de la relación personal con personal de la plantilla de filiales o participadas de la Caja:

- Tener una vinculación familiar en primer grado, o relación de análoga afectividad, con personal de la plantilla de alguna de sus filiales o participadas.

d) Derivadas de la relación profesional o económica con la propia Entidad o con alguna de sus filiales.

- Haber mantenido, en los dos años anteriores, controversia judicial con esta Caja, por sí mismo o en representación de terceros.

e) Derivadas de la vinculación a formaciones políticas, asociaciones empresariales o asociaciones sindicales.

- Haber desempeñado un cargo político electo o cargo ejecutivo en partido político, asociación empresarial o sindicato durante los últimos cinco años.
- Haber desempeñado un alto cargo en la Administración durante los últimos cinco años.

4.5 Medidas de mitigación específicas.

Una vez identificadas las circunstancias que son susceptibles de generar conflictos de interés, y no habiéndose podido prevenir su existencia, se incluye a continuación un listado no exhaustivo de medidas que la Entidad podrá establecer para gestionar estos potenciales conflictos y, de manera razonable, evitar un riesgo relevante de menoscabo de los intereses de la Entidad y de sus grupos de interés:

- a) Encomendar a personas diferentes la realización o participación en las actividades o transacciones conflictivas;
- b) Evitar que los consejeros, las consejeras y el personal que también desarrollen actividades fuera de la Entidad ejerzan una influencia indebida en ésta como consecuencia de dichas actividades;
- c) Establecer que los consejeros y consejeras se abstengan de intervenir en el debate y votación en cualquier asunto en el que tengan o puedan tener un conflicto de interés o en el que la objetividad o la capacidad del consejero o consejera para cumplir adecuadamente sus obligaciones con la Entidad pueda verse comprometida;
- d) Establecer barreras a la información, a través de la separación física de determinadas líneas o unidades de negocio con el fin de evitar el intercambio de información privilegiada entre departamentos y que puedan surgir conflictos de interés.
- e) Cualquier medida que se considere necesaria para gestionar adecuadamente los nuevos potenciales conflictos que se vayan identificando.

5 GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS.

5.1 De las personas que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control, la Dirección General y personas asimiladas a ésta.

5.1.1 Registro de personas vinculadas a los Altos Cargos.

Las personas que componen el Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como la Dirección General y asimiladas, facilitarán al Staff de Secretaría y Obra Social la identificación de las personas vinculadas a ellos, con el fin de que éste mantenga un registro actualizado y que la Entidad pueda gestionar adecuadamente las relaciones comerciales con éstos.

5.1.2 Registro de Conflictos de Interés de los Altos Cargos.

La comunicación, detección, tramitación, resolución y medidas adoptadas respecto de cualquier situación de conflicto de interés que afecte a alguna persona componente del Consejo de Administración o de la Comisión de Control, a la Dirección General o personas asimiladas a ésta (Altos Cargos) será reflejada en un Registro de Conflictos de Interés de los Altos Cargos, a cargo del Staff de Secretaría y Obra Social en su calidad de Secretaría de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

El Registro incluirá los datos necesarios para conocer con exactitud el motivo y alcance del conflicto así como de su resolución, y se complementará con la documentación justificativa en cada caso, incluidos los informes técnicos que resulten procedentes.

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

- a) Identidad de la persona afectada y en su caso, de otras personas vinculadas con éstos, relacionadas con el conflicto de interés.
- b) Fecha de origen y, en su caso, terminación del conflicto.
- c) Actividad o situación a los que hace referencia el conflicto.
- d) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
- e) Descripción del proceso de gestión, subsanación de la situación y en su caso medidas mitigadoras adoptadas.

5.1.3 Situaciones recurrentes.

Con carácter previo a su evaluación por la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, las personas que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control, la Dirección General y las personas asimiladas a ésta formularán una declaración, conforme al modelo que se establezca, en la que consten los conflictos de interés recurrentes que pudieran tener respecto de la Entidad, con el fin de que la Comisión establezca, en su caso, las medidas mitigadoras correspondientes.

La declaración incluirá asimismo, aquellas vinculaciones con terceras personas o entidades que, en opinión del propio Alto Cargo, o bien de un observador externo, pudiesen comprometer su actuación, aunque a su juicio no sea así. Igualmente, la declaración contemplará un listado de personas vinculadas que puedan verse afectadas por un conflicto de interés de acuerdo con la presente Política.

Tanto las declaraciones como el listado de personas vinculadas serán custodiados por el Staff de Secretaría y Obra Social, siendo obligación de los Altos Cargos comunicar cualquier variación en dichos documentos a la mayor brevedad posible desde el momento en que se produjo la circunstancia que dio lugar a la modificación de la declaración o del listado de personas vinculadas.

5.1.4 Comunicación o detección.

Los Altos Cargos deberán comunicar a la Comisión de Retribuciones y Nombramientos cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la sociedad, bien se traten de conflictos de interés derivados de situaciones puntuales (por ejemplo, operaciones concretas, contrataciones con terceras partes, etc.), bien se trate de situaciones de carácter recurrente, con el fin de facilitar su adecuada gestión por la Entidad.

Sin perjuicio del canal interno de alertas establecido para la comunicación de cualquier infracción o sospecha de ésta, cualquier persona o unidad de la Entidad que, en el transcurso regular de su actividad, detectara alguna posible situación de conflicto que afecte a un Alto Cargo, podrá ponerla en conocimiento del Staff de Secretaría y Obra Social, a fin de que éste realice las indagaciones oportunas y, en su caso, proceda a la tramitación correspondiente. En este caso, el Staff de Secretaría y Obra Social acusará recibo de la comunicación y procederá a su registro y tramitación, garantizando la confidencialidad, la protección de datos y la objetividad del proceso.

5.1.5 Registro y tramitación.

Tan pronto se tenga constancia de una situación de conflicto, el Staff de Secretaría y Obra Social:

- 1º) Recabará la documentación justificativa que considere pertinente.
- 2º) Encargará o realizará un informe técnico con su valoración sobre alcance, impacto y consecuencias del conflicto.
- 3º) Procederá a su incorporación al Registro de Conflictos de Interés de los Altos Cargos.
- 4º) Trasladará la documentación a la Dirección General y a la Presidencia de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

5.1.6 Resolución.

A la vista de la documentación presentada, y con las adiciones que considerara oportunas, la Presidencia de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos dispondrá lo conveniente para la resolución del conflicto convocando sesión de la Comisión al efecto. En su Resolución, la Comisión de Retribuciones y Nombramientos:

- 1º) Evaluará las circunstancias del caso y su impacto real, cualitativo y cuantitativo, observando como premisa principal la salvaguarda de los intereses de la Entidad y la de sus grupos de interés. En particular, verificará, como mínimo, si el Alto Cargo o cualquiera de sus personas vinculadas se encuentran en alguna de las circunstancias siguientes:
 - Puede obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera, a expensas de la Entidad.
 - Tiene un interés en el resultado de un servicio, operación o transacción efectuada por la Entidad que sea diferente del interés de la Entidad en su resultado.
 - Tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otra entidad o grupo de entidades frente a los intereses de la propia Entidad.
 - Recibe o va a recibir de una persona diferente de la Entidad un incentivo en relación con un servicio o una actividad prestada a la Entidad, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por sus labores profesionales en la Entidad.

En este sentido, no resulta indispensable que el riesgo de perjudicar a la Entidad se materialice, siendo suficiente la existencia de una situación de riesgo de perjuicio de los intereses de la Entidad para la aplicación en general de la presente Política, y en particular, para realizar la comunicación de cualquier situación real o potencial de conflicto de interés.

2º) Decidirá, en base a lo anterior, la existencia o no del conflicto y su relevancia.

3º) En su caso, dispondrá las medidas de mitigación pertinentes.

La Resolución adoptada se hará constar en el Registro de Conflictos de Interés de los Altos Cargos, y se comunicará formalmente a la persona afectada, debiendo darse cuenta al Consejo de Administración en la primera sesión que celebre.

5.1.7 Comunicación y publicación.

Las situaciones de conflicto de interés en las que se aprecie que puede afectar a la independencia de ideas de una persona componente del Consejo de Administración o de la Comisión de Control, así como las medidas adoptadas para mitigarlo, serán comunicadas a la Conselleria de la Generalitat Valenciana competente en materia de Hacienda y al Banco de España.

Las situaciones de conflicto de interés en que incurran los administradores, que sean reales y que se califiquen de relevantes, serán objeto de información en la memoria anual.

A tales efectos, el Staff de Secretaría y Obra Social facilitará la información pertinente.

5.2 Del Personal de la Entidad.

5.2.1 Registro de personas vinculadas al personal directivo y personal afectado por el Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.

Las personas que componen el Comité de Dirección y el personal afectado por el Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores facilitarán al Staff de Recursos Humanos la identificación de las personas vinculadas a ellos, con el fin de que éste mantenga un registro actualizado y que la Entidad pueda gestionar adecuadamente las relaciones comerciales con éstos.

5.2.2 Registro de Conflictos de Interés del Personal.

La comunicación, detección, tramitación, resolución y medidas adoptadas respecto de cualquier situación de conflicto de interés que afecte a alguna persona componente de la plantilla, excluida la Dirección General y asimiladas a ésta, será reflejada en un Registro de Conflictos de Interés del Personal, a cargo del Staff de Recursos Humanos.

Con relación al Código de Conducta de los contribuidores al IRPH, la comunicación, detección, tramitación, resolución y medidas adoptadas sobre cualquier sospecha de manipulación de los datos de cálculo o conflicto de intereses, por parte del personal involucrado, también será reflejada en un Registro de Conflictos de Interés del Personal, a cargo del Staff de Recursos Humanos.

El Staff de Recursos Humanos mantendrá actualizado el Registro de Conflictos de Interés del Personal, tanto individuales como conjuntos, bien reales bien potenciales, bien puntuales o bien recurrentes, que incluirá los datos necesarios para conocer con exactitud el motivo y alcance del conflicto así como de su resolución, y se complementará con la documentación justificativa en cada caso, incluidos los informes técnicos que resultan procedentes.

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

- a) Identidad de la persona afectada y en su caso, de otras personas vinculadas con éstos, relacionadas con el conflicto de interés.
- b) Fecha de origen y, en su caso, terminación del conflicto.
- c) Actividad o situación a los que hace referencia el conflicto.
- d) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
- e) Descripción del proceso de gestión, subsanación de la situación y en su caso medidas mitigadoras adoptadas.

5.2.3 Situaciones recurrentes.

El personal de la Entidad deberá formular una declaración, conforme al modelo que se establezca, en la que consten los conflictos de interés recurrentes que pudieran tener respecto de la Entidad, con el fin de que la Dirección General establezca, en su caso, las medidas mitigadoras correspondientes.

La declaración incluirá asimismo, aquellas vinculaciones con terceras personas o entidades que, en opinión de la persona afectada, o bien de un observador externo, pudiesen comprometer su actuación, aunque a su juicio no sea así.

Tanto las declaraciones como el listado de vinculaciones serán custodiados por el Staff de Recursos Humanos, siendo obligación del personal comunicar cualquier variación en dichos documentos a la mayor brevedad posible desde el momento en que se produjo la circunstancia que dio lugar a la modificación de la declaración o del listado de personas vinculadas.

5.2.4 Comunicación o detección.

El personal de la Entidad deberá comunicar al Staff de Recursos Humanos cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la sociedad, bien se traten de conflictos de interés derivados de situaciones puntuales (por ejemplo, operaciones concretas, contrataciones con terceras partes, etc.), bien se trate de situaciones de carácter recurrente, con el fin de facilitar su adecuada gestión por la Entidad.

Sin perjuicio del canal de alertas establecido para la comunicación de cualquier infracción o sospecha de ésta, cualquier persona o unidad de la Entidad que, en el transcurso regular de su actividad, detectara alguna posible situación de conflicto que afecte a una persona de la plantilla, podrá ponerla en conocimiento del Staff de Recursos Humanos, a fin de que éste realice las indagaciones oportunas y, en su caso, proceda a la tramitación correspondiente. En este caso, el Staff de Recursos Humanos acusará recibo de la comunicación y procederá a su registro y tramitación, garantizando la confidencialidad, la protección de datos y la objetividad del proceso.

En cuanto al Código de Conducta de los contribuidores al IRPH, la comunicación de posibles irregularidades por parte de los afectados deberá remitirse al Staff de Recursos Humanos, que deberá e investigarlas y resolverlas. Si de la investigación practicada se concluyera que la denuncia es fundada, se deberá comunicar a los órganos directivos de la Entidad para que se adopten, en su caso, las acciones disciplinarias pertinentes. La conducta irregular o conflicto de intereses y el procedimiento disciplinario impuesto deberán ser puestos inmediatamente en conocimiento del Banco de España.

5.2.5 Registro y tramitación.

Tan pronto se tenga constancia de una situación de conflicto, el Staff de Recursos Humanos:

- 1º) Recabará la documentación justificativa que considere pertinente.
- 2º) Encargará o realizará un informe técnico con su valoración sobre alcance, impacto y consecuencias del conflicto.
- 3º) Procederá a su incorporación al Registro de Conflictos de Interés del Personal.
- 4º) Trasladará la documentación a la Dirección General para que éste resuelva.

5.2.6 Resolución.

A la vista de la documentación presentada, con las adiciones que considerara oportunas, la Dirección General dispondrá lo conveniente para la resolución del conflicto.

En su Resolución, la Dirección General:

- 1º) Evaluará las circunstancias del caso y su impacto real, cualitativo y cuantitativo, observando como premisa principal la salvaguarda de los intereses de la Entidad y la de sus grupos de interés. En particular, verificará, como mínimo, si la persona empleada o cualquiera de sus personas vinculadas se encuentran en alguna de las circunstancias siguientes:
 - Puede obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera, a expensas de la Entidad.
 - Tiene un interés en el resultado de un servicio, operación o transacción efectuada por la Entidad que sea diferente del interés de la Entidad en su resultado.
 - Tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otra entidad o grupo de entidades frente a los intereses de la propia Entidad.
 - Recibe o va a recibir de una persona diferente de la Entidad un incentivo en relación con un servicio o una actividad prestada a la Entidad, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por sus labores profesionales en la Entidad.

En este sentido, no resulta indispensable que el riesgo de perjudicar a la Entidad se materialice, siendo suficiente la existencia de una situación de riesgo de perjuicio de los intereses de la Entidad para la aplicación en general de la presente Política, y en particular, para realizar la comunicación de cualquier situación real o potencial de conflicto de interés.

- 2º) Decidirá, en base a lo anterior, la existencia o no del conflicto y su relevancia.
- 3º) En su caso, dispondrá las medidas de mitigación pertinentes.

La Resolución adoptada se hará constar en el Registro de Conflictos de Interés del Personal, y se comunicará formalmente a la persona afectada.

5.3 Del Servicio de Atención al Cliente (SAC).

Las personas adscritas al Servicio de Atención al Cliente (SAC) deben conocer y analizar las reclamaciones que se les presentan con imparcialidad. Por lo tanto, cuando, en el ejercicio de la tramitación de quejas y reclamaciones que corresponden al SAC, surja una contraposición entre los intereses de este servicio y los intereses personales de la persona encargada de tramitar y resolver la reclamación, se considerará que existe un conflicto de interés.

De manera más específica, se considerará que existe conflicto de interés o interés personal en los siguientes casos:

- a) Si la queja o reclamación afecta directamente a la persona del SAC encargada de su conocimiento y resolución.
- b) Si existe parentesco de consanguinidad o afinidad hasta segundo grado con cualquiera de los interesados, con los administradores de las entidades o sociedades involucradas, así como con los asesores, representantes legales o mandatarios que participen en el procedimiento, o si se comparte despacho profesional o se está asociado con ellos en actividades de asesoramiento, representación o mandato.
- c) Si la queja o reclamación involucra a personas con las que la persona del SAC encargada del asunto haya mantenido, directa o indirectamente, en los últimos dos años, relaciones comerciales, laborales, de prestación de servicios, empresariales o de naturaleza análoga.
- d) Si la persona del SAC encargada del asunto tiene o ha tenido en los dos últimos años una relación de servicio con la persona interesada, o le ha prestado servicios profesionales de cualquier índole, en cualquier circunstancia o lugar.
- e) Si la persona del SAC ha participado directamente en la formalización de la operación que dio origen a la queja o reclamación.
- f) Si la queja o reclamación está relacionada con una unidad de la Caja en la que la persona del SAC haya prestado sus servicios profesionales durante los dos años previos a la fecha de recepción de la queja o reclamación.
- g) Si existe un conflicto pendiente de resolución por parte de órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre la persona encargada de tramitar la queja o reclamación y el interesado en su resolución.

Si, durante la tramitación de una queja o reclamación, la persona encargada del expediente tiene un interés personal que genere o pueda generar un conflicto de interés, y este afecte o pueda afectar la tramitación y resolución del caso, deberá abstenerse de intervenir en dicho proceso. En este caso, el expediente será asignado a otro miembro del servicio, perteneciente al Staff de Cumplimiento Normativo, siempre y cuando no exista ningún supuesto de conflicto de interés.

Si se diera el caso de un conflicto de interés con todas las personas adscritas al Servicio, la reclamación será tramitada por el Staff de Asesoría Jurídica e Inmuebles.

5.4 De las decisiones sobre concesión de créditos.

La Política y los procedimientos para la concesión de créditos garantizarán que las decisiones que adopten los responsables sean imparciales y objetivas, y que no se vean afectadas negativamente por cualquier conflicto de intereses, no pudiendo participar el personal de la plantilla y de los órganos de gobierno si concurren en ellas cualquiera de las circunstancias siguientes:

- a) Que mantengan una relación personal o profesional con el prestatario (aparte de la relación profesional como representante de la entidad).
- b) Que tengan un interés económico o de otro tipo en relación con el prestatario, ya sea directo o indirecto, real o potencial, financiero o no financiero.
- c) Que ejerzan una influencia política indebida sobre el prestatario o mantengan una relación política con él.

A tal efecto, cualquier responsable que pudiera incurrir en alguna de estas situaciones deberá comunicarlo a su superior jerárquico e inhibirse de cualquier actuación respecto de la operación.

5.5 De las decisiones sobre gestión de inmuebles.

Las personas adscritas a la Unidad de Gestión de Inmuebles de Caixa Ontinyent son las encargadas de gestionar y tramitar, entre otros, cualquier oferta que se presente por un activo adjudicado, de inversión o clasificado como disponible para la venta, procediendo a su aceptación o denegación de la misma.

Estas ofertas de compra pueden provenir de personas físicas o jurídicas, clientes o no de Caixa Ontinyent, también de personas empleadas de la propia Caja, o incluso de familiares hasta determinado nivel de consanguinidad, generándose, por tanto, un posible conflicto de interés.

Se considerará que existe conflicto de interés o interés personal si la oferta de compra de un inmueble propiedad de Caixa Ontinyent proviene de una persona empleada o familiar directo de ésta en primer grado de consanguinidad. En estos casos, se actuará del siguiente modo:

- a) Si la oferta de compra proviene de una persona empleada de Caixa Ontinyent o familiar directo de ésta en primer grado de consanguinidad, el Staff de Asesoría Jurídica e Inmuebles resolverá la operación, debiendo informar a la Dirección General.
- b) Si la oferta de compra proviene de una persona empleada de la propia Unidad de Gestión de Inmuebles o familiar directo de ésta en primer grado de consanguinidad, la persona empleada se abstendrá de intervenir en el proceso gestión. La operación deberá ser resuelta por la Dirección General a informe y propuesta del Staff de Asesoría Jurídica e Inmuebles.
- c) Si la oferta de compra proviene de una persona empleada miembro del equipo directivo de Caixa Ontinyent o familiar directo de ésta en primer grado de

consanguinidad, la operación deberá ser resuelta por la Dirección General a informe y propuesta del Staff de Asesoría Jurídica e Inmuebles.

5.6 Canal Interno de Alertas.

Adicionalmente a los medios de comunicación de conflictos de interés establecidos en los apartados anteriores, los consejeros, las consejeras y el personal podrán informar, en cualquier momento, de circunstancias reales o potenciales de conflicto de interés de que tenga conocimiento respecto de otras personas de la Entidad, a través del Canal Interno de Alertas específico, independiente y autónomo, establecido por la Entidad en sus Políticas de gobierno interno y de Sistema interno de información y protección del informante.

Dichas comunicaciones serán de carácter anónimo, garantizando la protección de los datos personales, tanto de la persona que informa la infracción como de la persona física presuntamente responsable de la misma, en el marco que establece la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

El Staff de Cumplimiento Normativo registrará las comunicaciones recibidas en el Canal de Alertas y las derivará, en cada caso, a la unidad que deba tramitar su investigación y resolución. Asimismo el Staff de Cumplimiento Normativo realizará el seguimiento de dicha tramitación e incorporará al Registro la resolución y medidas adoptadas.

El canal y los procedimientos garantizarán:

- a) La protección de los datos tanto de la persona que informa la infracción como de la responsable de la misma.
- b) La protección de la persona que informa respecto de cualquier efecto negativo derivado, como represalias, discriminación u otros tipos de trato injusto.
- c) La protección de la persona responsable de la infracción respecto de cualquier efecto negativo en el caso de que la investigación no encuentre pruebas que justifiquen medidas contra ella.
- d) El aseguramiento de que ninguna persona bajo control de la Entidad victimice a una persona que haya informado una infracción, con medidas apropiadas contra los responsables de dicha victimización.
- e) La protección de la persona responsable de la infracción, en el caso de que se adopten medidas contra ella, respecto de los efectos negativos no deseados que vayan más allá del objetivo de la medida adoptada.

Los procedimientos internos de alerta deberán:

- Estar documentados.
- Establecer normas claras que garanticen la confidencialidad, a menos que se exija su divulgación en virtud de la legislación o en el contexto de investigación o procedimiento judicial.
- Proteger al personal que eleva su preocupación por ser victimizado por revelar infracciones.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

- Asegurar que las infracciones potenciales o reales informadas se analicen y, en su caso, se eleven a la autoridad competente.
- En la medida de lo posible, asegurar que el personal informante reciba confirmación de que la información ha sido recibida.
- Garantizar el seguimiento del resultado de una investigación sobre una infracción informada.

6 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA.

6.1 Consejo de Administración.

Corresponde al Consejo de Administración aprobar la presente Política y supervisar su aplicación.

6.2 Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

La Comisión de Retribuciones y Nombramientos aplicará la presente política en la parte que afecte a las personas que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control, a la Dirección General y a las personas asimiladas a ésta y, a tal efecto:

- a) Realizará el seguimiento de la política, atendiendo los informes del Staff de Secretaría y Obra Social.
- b) Resolverá las situaciones de conflictos que se pongan de manifiesto.
- c) Propondrá al Consejo de Administración cuantas medidas considere pertinentes para la actualización de la política.

6.3 Dirección General.

La Dirección General:

- a) Aplicará la presente Política disponiendo las medidas, los recursos y los procedimientos adecuados.
- b) Se encargará de la aplicación de la política en la parte que afecte al personal de la Entidad, resolviendo los conflictos que se pongan de manifiesto.
- c) Propondrá al Consejo de Administración las modificaciones pertinentes de la Política.
- d) Realizará al Banco de España las comunicaciones que fueran procedentes derivadas de la aplicación del Código de Conducta de los contribuidores al IRPH.

6.4 Comité de Dirección.

El Comité de Dirección realizará el seguimiento del funcionamiento de esta y propondrá las medidas o las actualizaciones que considere pertinentes.

6.5 Área de Organización.

El Área de Organización mantendrá un sistema de gestión documental y de procedimientos organizativos actualizados.

6.6 Staff de Secretaría y Obra Social.

El Staff de Secretaría y Obra Social:

- a) Redactará y compendiará las propuestas respecto de esta política, procurando la coherencia con el resto de políticas básicas de la Entidad y con los reglamentos y códigos de conducta. Asimismo, se encargará de su publicación y difusión.
- b) Recibirá, tramitará e informará a la Dirección General y a la Comisión de Retribuciones y Nombramientos los conflictos que se pongan de manifiesto respecto de las personas que componen el Consejo de Administración y la Comisión de Control, así como la Dirección General y personas asimiladas a ésta, realizando las indagaciones pertinentes.
- c) Asumirá el Registro de Conflictos de Interés de los Altos Cargos y la disposición y custodia de la documentación justificativa de cada situación.
- d) Facilitará la información y/o documentación pertinente para las comunicaciones de situaciones de conflictos de interés a los supervisores y para su publicación en la Memoria Anual de la Entidad.

6.7 Staff de Recursos Humanos.

El Staff de Recursos Humanos:

- a) Recibirá, tramitará e informará a la Dirección General los conflictos que se pongan de manifiesto respecto de personal de la plantilla, excluidos la Dirección General y personas asimiladas a éste, realizando las indagaciones pertinentes.
- b) Asumirá el Registro de Conflictos de Interés del Personal y la disposición y custodia de la documentación justificativa de cada situación.

6.8 Staff de Control.

El Staff de Control aplicará el Modelo de control de riesgos interno establecido en la Entidad, como una herramienta más de seguimiento y monitorización de los riesgos identificados en los ámbitos tratados en esta Política.

6.9 Staff de Cumplimiento Normativo.

El Staff de Cumplimiento Normativo:

- a) Comprobará la adecuación de la Política a la normativa aplicable y la adecuación de los procedimientos para su aplicación.
- b) Respecto de la gestión del Canal interno de Alertas de la Entidad:
 - Derivará, en cada caso, a la Unidad que deba tramitar su investigación y resolución, la información recibida y su documentación.
 - Realizará el seguimiento de dicha tramitación incorporando al Registro interno correspondiente la resolución y medidas adoptadas.
- c) En su función de Servicio de Atención al Cliente, propondrá las modificaciones en cuanto a la gestión de los conflictos de interés recogida en el Reglamento de Defensa del Cliente.

6.10 Staff de Auditoría Interna.

El Staff de Auditoría Interna supervisará la aplicación de la Política, elevando a la Dirección General, a la Comisión Mixta de Auditoría, y en su caso al propio Consejo de Administración, los informes correspondientes.

6.11 Mapa de responsabilidades.

UNIDAD	ELABORA	INFORMA	DEFINE	PROPONE	APRUEBA	EJECUTA	VERIFICA
CONSEJO ADMINISTRACIÓN					X		
COMISIÓN RETRIBUCIONES Y NOMBRAMIENTOS						X	
DIRECCIÓN GENERAL				X		X	
COMITÉ DIRECCIÓN ORGANIZACIÓN			X				
SECRETARIA Y OBRA SOCIAL	X					X	
RECURSOS HUMANOS						X	
ASESORÍA JURÍDICA E INMUEBLES						X	
CONTROL						X	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		X				X	
AUDITORIA INTERNA							X

7 PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA.

La presente Política dispone de información y de normas de obligado cumplimiento por parte del personal de la Entidad, y será publicada en la Intranet para su conocimiento y cumplimiento general.

8 CONTROL DE VERSIONES.

Versión	Fecha aprobación	Órgano	Fecha publicación
1	01-08-2018	Consejo Administración	02-08-2018
2	02-12-2021	Consejo Administración	09-12-2021
3	31-07-2023	Consejo Administración	03-08-2023
4	30-01-2025	Consejo Administración	31-01-2025
5	27-03-2025	Consejo Administración	31-03-2025
6	28-05-2025	Consejo Administración	29-05-2025
7	31-07-2025	Consejo Administración	01-08-2025
8	27-11-2025	Consejo Administración	01-12-2025