

## **D) DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS RIESGOS**

A efectos de dar cumplimiento a la normativa aplicable en materia de gestión y control de riesgos la Agencia cuenta para con la Política de Gestión de Riesgos.

Dicha política tiene como fin:

- Contribuir a la protección del patrimonio de los clientes;
- Incrementar la calidad del servicio prestado por la Agencia y fomentar el buen nombre de la misma.
- Evitar que la actividad de la Agencia se lleve a cabo de forma inadecuada de modo que se ponga en riesgo su suficiencia financiera y la propia continuidad de su negocio.
- Dar cumplimiento a la obligación legal de contar con una Política de Gestión de Riesgos.

a) Los objetivos de dicha política son:

- Identificar los principales riesgos derivados de la actividad de Sinergia.
- En la medida de lo posible, evitar tales riesgos.
- Cuando proceda, mitigar su impacto fijando límites de riesgo tolerado.
- Establecer pautas de evaluación, monitorización y control continuado del cumplimiento de tales límites.
- Asignar responsabilidades a los respectivos órganos y recursos operativos de la Agencia para velar por el cumplimiento de los objetivos anteriores.

b) **Ámbito subjetivo:**

Se dirige, sin excepción, a todos los miembros del Consejo de Administración y a todas las personas que desarrollan su actividad en Sinergia, dentro de las distintas áreas o departamentos de, siendo de obligado conocimiento y cumplimiento.

## **1. Identificación de los principales riesgos, sistemas de límites y otras medidas.**

### **1. Riesgo Reputacional.**

#### 1.1 Definición

Profundo deterioro en la imagen de la Agencia que el mercado tendría como consecuencia de la trascendencia pública de la comisión de infracciones o de la percepción generalizada de una mala calidad en la prestación de los servicios de inversión susceptible de generar perjuicios a la clientela.

#### 1.2 Límites

Por principio este riesgo no puede ser tolerado, debiendo en consecuencia todos los recursos operativos de SINERGIA poner todo su empeño y esfuerzo en evitar incurrir en cualquier hecho o conducta que determine la materialización del mismo.

#### 1.3 Medidas

Para evitar el riesgo reputacional, el Consejo de Administración ha dotado a la Agencia de recursos operativos y ha aprobado el conjunto de Políticas y Procedimientos Internos con los que cuenta la Agencia, entre los que destaca el Reglamento Interno de Conducta y la presente Política, así como la contratación de asesores externos encargados de prestar apoyo en las tareas de cumplimiento normativo.

El Órgano de Seguimiento del RIC de forma permanente y la Unidad de Control (Auditoría Interna) serán los responsables de esta supervisión y reportarán al Consejo de Administración con una periodicidad al menos anual y cada vez que lo consideren oportuna información sobre el grado de cumplimiento y la eficacia de tales medidas.

### **2. Riesgo Regulatorio**

#### 2.1 Definición

Es el riesgo de sufrir sanciones de los organismos reguladores como consecuencia de incumplimientos del régimen legal aplicable, principalmente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) del Servicio Ejecutivo para la Prevención del Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) y de la Agencia de Protección de Datos (APD).

#### 2.2 Límites

Por principio este riesgo tampoco puede ser tolerado pues, al margen de los perjuicios patrimoniales –tanto para la propia Agencia como para sus responsables– que se derivarían de las eventuales sanciones, la publicidad

de las posibles sanciones haría incurrir a la Agencia en el riesgo reputacional antes proscrito.

### 2.3 Medidas

Para evitar, o cuanto menos minimizar el riesgo regulatorio, el Consejo de Administración ha dotado a la Agencia de recursos operativos y ha aprobado el conjunto de Políticas y Procedimientos Internos con los que cuenta la Agencia que pretenden detectar cualquier riesgo de incumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que resulten de aplicación.

Entre tales procedimientos en materia de cumplimiento normativo destacan el Manual para la Prevención del Blanqueo de Capitales, el Reglamento Interno de Conducta y el Procedimiento de Comunicación de Operaciones Sospechosas que, en todos los casos, cuentan con un responsable de su seguimiento y aplicación. En particular, se extremará el cuidado en los procedimientos de acreditación y verificación de la identidad de la clientela.

## 3. Riesgo Legal

### 3.1 Definición

Es el riesgo de sufrir quebrantos como consecuencia de (i) relaciones con la clientela errónea o insuficientemente documentadas, que no puedan ejecutarse porque carecen de requisitos formales o que den lugar a responsabilidad de la entidad frente al cliente; (ii) relaciones con proveedores de bienes y servicios erróneas o insuficientemente documentadas, que no puedan ejecutarse porque carecen de requisitos formales para ello.

### 3.2 Límites

SINERGIA es consciente de que este riesgo no puede ser eliminado por completo debido a múltiples factores tales como a las condiciones de negociación habitualmente impuestas (en particular en las relaciones con ciertos proveedores); interpretaciones arbitrales o judiciales de la Ley aplicable o de los contratos suscritos eventualmente contrarias a los intereses de la Agencia; dilaciones en la Administración de Justicia, etc. Ello, no obstante, debe tratarse de minimizar este riesgo tanto como sea razonablemente posible.

### 3.3 Medidas

#### *(i) Contratos con clientes*

Respecto de aquellos contratos que documenten relaciones con la clientela, se procederá a una revisión ex ante al redactarse el clausulado de los contratos modelo y continuada, con una periodicidad anual, para

comprobar su adecuación a la normativa vigente. La persona responsable de esta revisión será el Consejero Delegado con la colaboración de asesores legales externos.

*(ii) Contratos con proveedores*

Aquellos contratos que regulen relaciones con proveedores externos serán revisados por el Consejero Delegado, con la colaboración de asesores legales externos cuando lo considere necesario.

Cuando se trate de un proveedor que preste servicios esenciales para la continuidad en el negocio o en la prestación de los servicios de la Agencia dichos contratos serán (i) sometidos a la aprobación previa del Consejo de Administración siempre que fuera posible o, cuando por razones de urgencia ello no fuera posible, serán sometidos en todo caso a su ratificación posterior; (ii) sometidos a la consideración de asesores legales externos que comprobarán que cuentan con el contenido mínimo legalmente exigible en cada momento.

## **4. Riesgo operativo de los recursos humanos**

### 4.1 Definición

Sin perjuicio de los concretos riesgos operativos que más adelante se identificarán, este riesgo puede definirse de forma genérica como el riesgo de sufrir pérdidas imprevistas (en el patrimonio de la Agencia o de los clientes) como resultado de errores humanos, deficiencias en los controles internos.

### 4.2 Límites

SINERGIA es consciente de que este riesgo no puede ser eliminado por completo, si bien debe tratarse de minimizar este riesgo tanto como sea razonablemente posible.

### 4.3 Medidas

Para minimizar los riesgos operativos derivados del factor humano, SINERGIA adoptará las siguientes medidas:

*(i) Selección de personal*

Cuando así lo requiera específicamente el puesto a cubrir, únicamente se contratará personal con la suficiente experiencia en mercados financieros o en las tareas que requiera la función a desempeñar. Además, la Agencia promoverá activamente la formación continuada del personal mediante la asistencia a cursos y programas externos.

Asimismo, la Agencia recabará la máxima información posible sobre los candidatos para cada puesto.

*(ii) Planes de formación del personal para la realización de funciones y responsabilidades encomendadas*

La Agencia velará por que el nivel de capacitación técnica de toda su plantilla se mantenga en el más alto nivel, mediante la asistencia a cursos y programas de formación específicos organizados por organismos e instituciones externas.

*(iii) Asignación transparente de funciones y responsabilidades*

Los Procedimientos Internos definirán con precisión y transparencia el alcance de las funciones y responsabilidades asignados a cada uno los miembros que integran la plantilla de la Agencia.

*(iv) Automatización de procesos*

A medida que crezca el volumen efectivo de actividad de la Agencia se implantarán los procedimientos automáticos que resulten convenientes para minimizar al máximo los errores operativos derivados de acciones humanas.

## **5. Riesgo operativo de los recursos técnicos y materiales**

### **5.1 Definición**

Sin perjuicio de los concretos riesgos operativos que más adelante se identificarán, este riesgo puede definirse de forma genérica como el riesgo de sufrir pérdidas imprevistas (en el patrimonio de la Agencia o de los clientes) como resultado de deficiencias, fallos, averías, cortes de suministro, etc. en medios materiales y sistemas técnicos implantados. En particular, cabe destacar el riesgo de pérdida, deterioro o destrucción de los registros, datos, etc. o interrupciones en la prestación del servicio a clientes.

### **5.2 Límites**

SINERGIA es consciente de que este riesgo no puede ser eliminado por completo, si bien debe tratarse de minimizar este riesgo tanto como sea razonablemente posible.

### **5.3 Medidas**

Para minimizar los riesgos operativos derivados de fallos en los medios técnicos o materiales SINERGIA adoptará las siguientes medidas:

- Se contratará el mantenimiento de los equipos informáticos a proveedores externos de probada experiencia;

- Se revisarán al menos trimestralmente las conexiones a redes y la actualización de los sistemas antivirus y de prevención de intrusiones ilegítimas (firewall) instalados.
- Diariamente se harán copias de seguridad (back-up) en servidores o dispositivos o soportes de almacenamiento externos.

## **6. Riesgo operativo de fraude, robo o estafa por parte de clientes, representantes, empleados o directivos**

### 6.1 Definición

Es el riesgo de sufrir pérdidas imprevistas como consecuencia de fraude, robo o estafa por parte de clientes, representantes, empleados o directivos.

### 6.2 Límites

Por principio este riesgo no puede ser tolerado, debiendo en consecuencia todos los recursos operativos de SINERGIA poner todo su empeño y esfuerzo en evitar incurrir en cualquier hecho o conducta que determine la materialización del mismo.

### 6.3 Medidas

#### *(i) Clientes*

Para el caso de clientes que mantengan posiciones con la Agencia se procurará un sistema de poderes mancomunados entre el cliente o un autorizado suyo y un representante de la Agencia.

Se mantendrán cuentas separadas para la liquidación de operaciones y para el ingreso a la Hacienda Pública de las retenciones practicadas a clientes en aquellas operaciones en las que la Agencia deba actuar como retenedor de acuerdo con la normativa tributaria.

#### *(ii) Agencia*

Se establecerá una estructura de poderes en la que se limiten las facultades de disposición a una determinada cantidad.

## **7. Riesgo en la contratación de proveedores externos (riesgo legal, reputacional y operativo)**

### 7.1 Definición

Es el riesgo tanto operativo, como incluso legal y reputacional, al que queda expuesta la Agencia en caso de que se produzcan deficiencias o anomalías en la prestación del servicio subcontratado que afecten de un modo considerable a la capacidad de SINERGIA para cumplir permanente

las condiciones y obligaciones que derivan de su autorización administrativa, o bien pueda afectar sus resultados financieros o a la solidez o continuidad en la prestación de sus servicios y en el cumplimiento de sus obligaciones con la clientela.

## 7.2 Límites

SINERGIA es consciente de que este riesgo no puede ser eliminado por completo si bien debe tratarse de minimizar este riesgo tanto como sea razonablemente posible.

## 7.3 Medidas

Todos los servicios subcontratados por la Agencia, deberán ser aprobados por el Consejo de Administración.

Adicionalmente,

### *(i) Con carácter previo a la externalización del servicio*

- Cuando así lo permita la naturaleza y volumen de la actividad objeto de subcontratación se procurará diversificar el número de proveedores a fin de mantener permanentemente relaciones de negocio con varios de ellos.
- Sólo se contratará con personas o entidades que gocen de buena reputación y experiencia y que dispongan de la cualificación técnica y de los medios materiales adecuados para el correcto desempeño de la actividad.
- A los efectos del punto anterior, se recabarán los antecedentes e informaciones sobre el proveedor que se consideren necesarios, valorándose muy especialmente el hecho de haber mantenido con anterioridad relaciones de negocio con el mismo proveedor en encargos de similar o idéntica naturaleza.
- El Consejo de Administración aprobará o ratificará la contratación de proveedores de servicios externos.

### *(ii) Documentos contractuales*

- Las relaciones con proveedores externos se documentarán por escrito, recogiendo, al menos, el contenido mínimo en cada caso exigido por la legislación aplicable.
- Se incorporarán cláusulas o anexos que regulen con detalle el alcance de la prestación a desarrollar por el prestador incluyendo cuando sea posible parámetros que permitan evaluar la calidad del servicio prestado ("service level agreement").

- Cuando se trate de servicios esenciales se establecerán cláusulas de plazos de preaviso lo suficientemente holgados como para permitir la sustitución ordenada del proveedor, así como mecanismos de transferencia de la actividad delegada.
- Cuando así lo permita la naturaleza y el volumen de la actividad objeto de subcontratación se procurará diversificar el número de proveedores a fin de mantener permanentemente relaciones de negocio con varios de ellos.
- El Consejo de Administración aprobará o ratificará el contrato que documente la relación con el proveedor.

*(iii) Seguimiento de la actividad externalizada*

- Durante la prestación de servicios por terceros, SINERGIA establecerá los controles internos necesarios para (i) comprobar el cumplimiento de lo estipulado en los "service level agreement" y (ii) supervisar permanente el desempeño de la actividad encomendada a terceros con el fin de evitar riesgos derivados de la falta de idoneidad, cualificación técnica, insuficiencia de medios, inobservancia en el cumplimiento de sus funciones, interrupciones en la prestación del servicio, falta de continuidad en la comunicación de cambios normativos, etc.
- Exigirá del proveedor los reporting periódicos o puntuales oportunos.
- Exigirá la rápida solución de cualquier discrepancia o deficiencia detectada.
- Llevará control de los riesgos detectados como consecuencia de incidencias en la prestación del servicio por el proveedor, reflejándolo en las correspondientes Hojas de Incidencias.
- En caso de que las discrepancias o incidencias detectadas persistan o revistiesen especial gravedad se instará la resolución del contrato.

*(iv) Finalización de la relación con el proveedor externo*

- Próxima la finalización de la relación con el proveedor por la razón que fuera, se valorará el coste y la capacidad operativa de SINERGIA para asumir internamente el desempeño de la actividad. Si ello no resultase aconsejable, se seleccionará a un nuevo proveedor externo según lo señalado en el apartado (i) anterior con la celeridad requerida para que en ningún caso se produzca una interrupción en la prestación del servicio.
- Se exigirá al proveedor saliente que transfiera ordenadamente la actividad a SINERGIA, o al proveedor entrante que ella hubiera



designado, así como la entrega de cuantos datos, registros o antecedentes fueran necesarios para que SINERGIA o el nuevo proveedor preste correctamente la actividad.

- Cuando ello fuera legalmente exigible, se requerirá al proveedor saliente la entrega o acreditación de la destrucción de cualesquiera de los datos o informaciones confidenciales sobre SINERGIA o sus clientes que obren en su poder.

## **8. Riesgo de continuidad de negocio derivado de la insuficiencia financiera de la Agencia**

### 8.1 Definición

Es el riesgo de no poder continuar el negocio derivado de la imposibilidad, en casos extremos, de mantener las autorizaciones administrativas pertinentes o de hacer frente a las responsabilidades la Agencia con terceros (clientes, empleados, proveedores y administraciones públicas) como consecuencia de la insuficiencia de recursos financieros.

### 8.2 Límites

Este riesgo no puede ser tolerado, si bien es un riesgo consustancial al ejercicio de cualquier actividad empresarial por cuanto la supervivencia financiera de cualquier empresa está condicionada a la rentabilidad real a medio o largo plazo de su actividad. No obstante, debe llevarse a cabo una adecuada planificación financiera que reduzca al máximo posible el riesgo mencionado.

### 8.3 Medidas

#### *(i) Control de tesorería*

La Agencia dispondrá en todo momento de un procedimiento para evaluar las necesidades de liquidez y gestionar la tesorería.

#### *(ii) Control presupuestario*

- Anualmente el Consejo de Administración aprobará el Presupuesto de la Agencia, basado en estimaciones objetivas de los gastos e ingresos para cada una de las correspondientes partidas que se esperan para el siguiente ejercicio.
- Bajo la responsabilidad del Consejero Delegado se monitorizará permanentemente el cumplimiento del resultado establecido. Cuando lo considere oportuno, y en todo caso de forma mensual si se observan desviaciones significativas, el Consejero Delegado reportará al Consejo.

- En caso de desviaciones significativas el Consejo adoptará las medidas que procedan para retornar al cumplimiento del presupuesto.

*(iii) Riesgo de contraparte con la clientela*

- De acuerdo con su condición de Agencia, SINERGIA no concederá en ningún caso y bajo ninguna circunstancia crédito a sus clientes.
- SINERGIA exigirá siempre la oportuna provisión de fondos o de valores necesaria para atender las órdenes de sus clientes estableciendo las previsiones necesarias en los documentos contractuales con la clientela.
- Para minimizar el riesgo de contraparte con la clientela que pueda derivarse de la falta de pago de las comisiones debidas como consecuencia de los pagos debidos por los servicios de la Agencia, se establecerán las previsiones contractuales adecuadas que permitan a SINERGIA retener o vender por cuenta de los clientes los valores objeto de los servicios prestados por la Agencia para cobrarse así las comisiones debidas y no satisfechas por el cliente.

## **9. Riesgo de mercado o riesgo de que movimientos adversos en los precios generen pérdidas desproporcionadas**

### 9.1 Definición

Este riesgo supone la posibilidad de que descienda el valor de los activos mantenidos en cartera o que, cuando el Cliente desee vender el activo, su precio de venta sea inferior al esperado. Con carácter general, los precios de los activos financieros son sensibles a las expectativas generales sobre la marcha de la economía, sobre el comportamiento específico de determinados sectores o compañías y sobre el propio emisor o garante del activo en cuestión, etc.

### 9.2 Límites

SINERGIA es consciente de que este riesgo no puede ser eliminado por completo, si bien debe tratarse de minimizar este riesgo tanto como sea razonablemente posible.

### 9.3 Medidas

El Departamento de Administración invierte la tesorería de SINERGIA, basándose en las directrices aprobadas por el Consejo de Administración.

En la inversión de los recursos propios de la Agencia se establecen unos parámetros básicos muy restrictivos para minimizar el riesgo de mercado: 100% de los recursos invertidos en activos de bajo riesgo y elevada liquidez que cubra un porcentaje sobre los pasivos exigibles con plazo residual

inferior a un año, sin incluir las cuentas acreedoras de carácter instrumental y transitorio abiertas a los clientes. La Agencia no mantiene posiciones abiertas en divisa extranjera.

Por lo que se refiere a los Clientes, se tratará de minimizar este riesgo lo máximo posible. Para ello el Departamento de Inversiones de SINERGIA, llevará a cabo un seguimiento constante de las posiciones de los Clientes de asesoramiento realizando las recomendaciones precisas de inversión o desinversión basándose en los mandatos de asesoramiento recibido de los Clientes.

## **10. Riesgo de interés o riesgo de que se produzca un desajuste importante entre los productos de la inversión y los costes de la financiación en balance, debido a una variación en los tipos de interés.**

### 10.1 Definición

Este riesgo consiste en las posibles variaciones en el precio de un instrumento financiero como consecuencia de la evolución de los tipos de interés. Este riesgo aumenta cuanto mayor sea el plazo de vencimiento de los activos.

### 10.2 Límites

Por su propia naturaleza este riesgo no se puede eliminar si bien la estructura de las inversiones financieras de la Agencia implica en la práctica que su impacto sea mínimo, máxime dadas las circunstancias de bajos tipos de interés prolongadamente mantenidas en el tiempo.

### 10.3 Medidas

Por una parte, la Agencia no recurrirá a financiación externa ni concederá financiación a sus clientes; por otra parte sus recursos propios se invertirán en activos líquidos que no tienen duración por lo que no presentan sensibilidad a las variaciones de la curva de tipos.

## **11. Riesgo de crédito**

### 11.1 Definición

El riesgo de crédito es el derivado de las consecuencias económicas que para la Agencia se puedan producir por el incumplimiento de sus acreditados. El principal componente de este riesgo reside en el propio deudor, en su capacidad de reembolso para hacer frente a sus compromisos contraídos y en su solvencia como factor subsidiario frente a un eventual incumplimiento.

## 11.2 Límites

SINERGIA es consciente de que este riesgo no puede ser eliminado por completo, si bien debe tratarse de minimizar este riesgo tanto como sea razonablemente posible.

## 11.3 Medidas

El riesgo de crédito de la Agencia proviene tanto de sus Clientes como de las Gestoras de IIC comercializadas por SINERGIA ya que la comercialización de IIC constituye una de sus principales fuentes de ingresos.

- i. Clientes: la Agencia no concede crédito a sus Clientes por lo que esta fuente de riesgo se reduce sustancialmente. El único riesgo de crédito –en todo caso residual– radica en el impago de las comisiones por prestación de servicios (fundamentalmente intermediación y custodia). En todo caso los documentos contractuales suscritos con la clientela recogerán cláusulas que habiliten a la Agencia para retener los valores propiedad del Cliente en situación de mora e incluso la facultarán para enajenar tales valores en mercado cobrándose el importe de las cantidades debidas.
- ii. Gestoras de IIC: se procurará reducir el riesgo de crédito o mitigar su impacto del siguiente modo:
  - Se facturarán las comisiones de comercialización por periodos trimestrales limitando de este modo el riesgo de impago a un solo trimestre;
  - Se procurará llegar a acuerdos de comercialización con distintas entidades gestoras de modo que se diversifique el número de entidades deudoras de las comisiones de comercialización;
  - Se tratará de llegar a acuerdos de comercialización con entidades gestoras de reconocido prestigio y contrastada trayectoria en el mercado;
  - En todo caso, se trata de un riesgo en principio remoto toda vez que las gestoras de IIC están sujetas a supervisión prudencial.

## 12. Riesgos principales de los servicios de inversión y actividades de la Agencia

### 12.1 Definición

La Agencia tiene identificados los principales riesgos que pueden surgir en el desarrollo de las actividades que se detallan a continuación:

- i. Servicios de Inversión:
  - Asesoramiento financiero en materia de inversión.
  - Recepción y transmisión de órdenes por cuenta de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros.
  - Colocación de instrumentos financieros.
- ii. Servicios Auxiliares:
  - Custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos previstos en el artículo 2 del TRLMV, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

## 12.2 Límites

La Agencia establece unos niveles de riesgo asumibles en su actividad, estableciendo unos sistemas de control y de revisión adecuados. Cualquier actividad nueva requerirá de la aprobación del Consejo de Administración y del establecimiento de sistemas de control adecuados.

## 12.3 Medidas

### 12.3.1. Actividad de Asesoramiento Financiero en materia de inversión

- Riesgo de errónea clasificación del cliente

Todas las personas físicas o entidades que soliciten el inicio de una operación de negocio con SINERGIA deberán ser identificadas de conformidad con la normativa vigente y según los procedimientos establecidos a tal efecto.

De forma inicial al comienzo de la relación con cada cliente se comprobará que se ha recabado del cliente información suficiente para proceder a la correcta clasificación del cliente y para llevar a cabo el "Test de Idoneidad", de modo que el servicio que se le preste resulte adecuado al mismo. Cuando resulte oportuno se actualizará dicha información.

En caso de detectar incidencias se procederá a su registro y subsanación en el plazo más breve posible.

De forma anual la Función de Auditoría Interna revisará que se ha recabado de los clientes la información señalada en el párrafo anterior, así como, en su caso, el registro y subsanación de incidencias e informará al Consejo de Administración en caso necesario.

- Riesgo operacional

Este riesgo puede producirse principalmente en el caso de un seguimiento inadecuado del mercado e instrumentos en los que se recomiende invertir a los clientes.

Bajo la responsabilidad del Consejero Delegado (y en su ausencia del Director de Inversiones) se procederá de forma al menos trimestral a la revisión de los informes de seguimiento de los patrimonios asesorados.

La Función de Auditoría Interna comprobará de forma anual que la revisión mencionada en el párrafo anterior se ha llevado a cabo.

La Agencia dispone de herramientas adecuadas de estudio y análisis que le sirven de soporte en su actividad diaria. Tales herramientas deberán permitir parametrizar, medir y controlar los riesgos asociados a las carteras asesoradas.

- Riesgo legal

Este riesgo puede producirse principalmente en dos casos:

Primero: en el caso de una incorrecta identificación del cliente.

Segundo: en el caso de una incorrecta cumplimentación o inadecuación de la documentación contractual.

En el primer caso, se procederá en el momento del alta del cliente a la revisión de los documentos identificativos del mismo. El Departamento responsable de esta revisión será el Departamento de Administración. Asimismo, la Función de Auditoría Interna supervisará con carácter anual que estas revisiones se han llevado a cabo.

En el segundo caso, se procederá a una revisión ex ante al redactarse el clausulado de los contratos modelo, y una revisión ex post, con una periodicidad anual, para comprobar su adecuación a la normativa vigente. La persona responsable de esta revisión será el Consejero Delegado con la colaboración de asesores legales externos.

#### 12.3.2. Actividad de Recepción y transmisión de órdenes y colocación de instrumentos financieros

- Riesgo de errónea clasificación del cliente

De forma inicial al comienzo de la relación con cada cliente se comprobará que se ha recabado del cliente información suficiente para proceder a la correcta clasificación del cliente y para llevar a cabo el "Test de Conveniencia", de modo que el servicio que se le preste resulte adecuado al mismo. Cuando resulte oportuno se actualizará dicha información.

En caso de detectar incidencias se procederá a su registro y subsanación en el plazo más breve posible.

De forma anual la Función de Auditoría Interna revisará que se ha recabado de los clientes la información señalada en el párrafo anterior así como, en su caso, el registro y subsanación de incidencias e informará al Consejo de Administración en caso necesario.

- Riesgo operacional

Este riesgo puede producirse en caso de una incorrecta remisión y transmisión de órdenes realizadas por cuenta de los clientes.

El Departamento de Administración, por persona distinta a quien transmite las órdenes al intermediario encargado de su ejecución, será el responsable de revisar las órdenes dadas por los clientes y que la ejecución y liquidación de la orden se ajusta a la instrucción del cliente. Esta revisión se efectuará en el momento de prestarse el servicio.

Con antelación a la compra de un activo se comprobará mediante medios informáticos que la cuenta dispone de saldo suficiente en la cuenta de efectivo para atender la compra del mismo. Del mismo modo, con anterioridad a la venta de un activo, se comprobará mediante medios informáticos que existen títulos suficientes en la cuenta de valores para atender las ventas.

No se permitirán operaciones de compra de activos en las que el cliente no cuente con saldo suficiente en la cuenta de efectivo ni se autorizarán operaciones de venta de activos en las que el cliente no cuente previamente con los títulos.

La Agencia efectuará conciliaciones periódicas de los saldos de las cuentas corrientes y de valores (con periodicidad diaria y mensual, respectivamente) de los clientes de intermediación y de colocación con el objetivo de detectar cualquier incidencia de inmediato y de corregir cualquier situación de descubierto en cuenta que pudiera producirse.

El Departamento de Administración, será el encargado de realizar este control de forma diaria.

La Agencia considerará relevantes las incidencias producidas en el control de descubiertos de los clientes de intermediación y de colocación. En caso de que este tipo de incidencias se produzca, el Departamento de Administración documentará la incidencia especificando en particular su importe, el nombre del cliente, sus causas, y las medidas a tomar, incluidas en su caso las legales.

A la vista de los informes detallados sobre saldos en descubierto, y puestos en relación con los informes sobre riesgos de la Agencia, el Consejero Delegado, podrá suspender la tramitación de órdenes de clientes de

intermediación y de colocación durante el lapso de tiempo necesario para resolver la incidencia detectada.

En aquellos mercados en los que SINERGIA no tenga la condición de miembro, seleccionará para la ejecución de órdenes a intermediarios de reconocido prestigio y contrastada reputación en el desempeño de dicha actividad.

La designación o cambio de intermediarios deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Agencia.

La verificación de la contratación y asignación de operaciones se encuentra perfectamente segregada entre personas distintas para garantizar la protección del inversor, en este sentido:

La Agencia mantiene perfectamente segregadas las siguientes áreas operacionales:

- Asesoramiento y recepción de órdenes de los Clientes
- Dirección de Inversión.
- Dirección de Operaciones.

La contabilización de operaciones se realizará automáticamente mediante la captación de las operaciones que contabiliza el depositario y la conciliación de posiciones es llevada a cabo por la Dirección de Administración.

De conformidad con lo que prevea el Manual de Procedimientos, la Agencia contará con los procedimientos y controles necesarios para la correcta asignación de operaciones en las cuentas de los clientes.

En cuanto a la salvaguarda y acceso a la documentación de la Agencia y de los clientes, la Agencia cuenta con los procedimientos y medios materiales e informáticos necesarios para garantizar su seguridad.

Adicionalmente el tratamiento por parte de la Agencia de los datos de carácter personal recabados y/o tratados de los clientes se ajustarán a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

La actividad de intermediación y de colocación de instrumentos financieros que desarrollará SINERGIA puede recaer sobre valores extranjeros. En tal caso, la entidad con la que el cliente suscriba el oportuno contrato de custodia y administración de valores deberá de contar con procedimientos para individualizar contablemente la posición de cada cliente.



- Riesgo legal

Este riesgo puede producirse principalmente en tres casos:

- Primero: En el caso de una incorrecta identificación del cliente.
- Segundo: En el caso de una incorrecta cumplimentación o inadecuación de la documentación contractual.
- Tercero: Operaciones sospechosas.

En el primer caso, se procederá en el momento del alta del cliente a la revisión de los documentos identificativos del mismo. El Departamento responsable de esta revisión será el Departamento de Administración. Asimismo, la Función de Auditoría Interna supervisará con carácter anual que estas revisiones se han llevado a cabo.

Existe la posibilidad de incurrir en el riesgo de identificar erróneamente al cliente en el momento de dar la orden de compra venta de activos. Este riesgo únicamente puede ocurrir en la tramitación de órdenes telefónicas. En el caso de órdenes escritas este riesgo no existe dado que el cliente se identifica mediante una orden escrita y firmada.

En el segundo caso, se procederá a una revisión ex ante al redactarse el clausulado de los contratos modelo, y una revisión ex post, con una periodicidad anual, para comprobar su adecuación a la normativa vigente. La persona responsable de esta revisión será el Consejero Delegado con la colaboración de asesores legales externos.

- Riesgo reputacional

Este riesgo puede producirse en caso de incumplimiento del Reglamento Interno de Conducta (RIC) o normativa aplicable del Mercado de Valores.

Se comprobará de forma permanente la adecuación de la actividad desarrollada y el cumplimiento de los procedimientos internos establecidos por la Agencia.

El Órgano de Seguimiento del RIC de forma permanente y la Unidad de Control (Función de Auditoría Interna) serán los responsables de esta supervisión y reportarán al Consejo de Administración con una periodicidad al menos anual y cada vez que lo consideren oportuno sobre el grado de cumplimiento y sobre las incidencias surgidas.

12.3.3. Actividad de Custodia y Administración por cuenta de clientes de los instrumentos financieros

- Riesgo en la contratación de proveedores externos (riesgo legal, reputacional y operativo)

Sinergia tiene contratados determinados proveedores de servicios externos. De entre ellos, ha identificado a los proveedores de servicios que son claves para la continuidad de su negocio. En particular, BNP Paribas Securities Services que presta soporte operativo en la custodia.

A este respecto, la Agencia ha seleccionado a un proveedor de reconocido prestigio y contrastada solvencia con sólida implantación a nivel nacional o internacional. Los contratos prevén periodos de preaviso necesarios para permitir a SINERGIA la selección de un proveedor alternativo sin afectar a la continuidad del negocio. Sin perjuicio de que el grado de satisfacción con la calidad del servicio de los proveedores externos es elevado, SINERGIA tiene identificados los requerimientos técnicos y de calidad del servicio que exigiría a cualquier proveedor alternativo.

- Riesgo de errónea clasificación del cliente

De forma inicial al comienzo de la relación con el cliente se comprobará que se ha recabado suficiente información del cliente para proceder a su correcta categorización.

La persona responsable de estas revisiones será el Consejero Delegado. En caso de detectar incidencias se procederá a su registro y subsanación en el plazo más breve posible.

La Función de Auditoría Interna revisará de forma anual está operativa e informará al Consejo de Administración en caso necesario.

- Riesgo operacional

Este riesgo puede producirse en caso de una incorrecta custodia y de administración de los instrumentos financieros por cuenta de los clientes. Para minimizar tal riesgo SINERGIA ha adoptado una serie de medidas:

Para una óptima protección de los activos de los clientes, la Agencia mantiene los registros y cuentas necesarias para identificar y distinguir con suficiente exactitud dichos activos. Asimismo, adoptará las medidas organizativas que resulten necesarias para minimizar el riesgo de pérdida o disminución del valor de los activos de los clientes, o de los derechos relacionados con aquellos, como consecuencia de una mala utilización de los activos, fraude, administración deficiente, mantenimiento inadecuado de los registros o negligencia.

La Agencia subdepositará los activos de los Clientes en BNP Paribas Securities Services, actuando con la debida diligencia, competencia y

atención en la revisión periódica de la entidad de crédito y de los acuerdos que regulen la tenencia y custodia de los instrumentos financieros.

El Cliente asumirá los riesgos inherentes a tales depósitos incluidos aquellos que hubieran sido cubiertos por terceras entidades y, en particular, los derivados de medidas legales o regulatorias llevadas a cabo en los países donde los instrumentos financieros se encuentren depositados, así como en aquellos casos de fuerza mayor, así como la insolvencia de los mencionados terceros custodios.

Cuando los instrumentos financieros estén custodiados por un tercero, en el supuesto de que no sea posible garantizar al Cliente la devolución de los instrumentos financieros, la Agencia adoptará las medidas oportunas contra el tercero custodio para procurar la recuperación de los instrumentos financieros y su devolución al Cliente en la medida en que sea posible.

La utilización de los instrumentos financieros por parte de SINERGIA se llevará a cabo únicamente con consentimiento expreso del cliente, siguiendo las condiciones que especifique y acepte. La Agencia se abstendrá de utilizar los instrumentos financieros del Cliente, salvo que se acordase otra cosa por escrito

La Agencia efectúa conciliaciones y controles periódicos en relación con las posiciones de cuentas ómnibus y las posiciones de cada cliente de acuerdo a lo previsto en los manuales de procedimiento interno.

La Agencia realiza un cuadro de posiciones globales mantenidas en cuentas ómnibus, control del registro de valores de renta fija depositados en la Agencia en cuentas individualizadas abiertas a nombre de cada cliente y subdepositados en BNP, conciliación diaria de las cuentas de liquidación que la Agencia tiene en BNP, y conciliación individualizada entre las cuentas de liquidación que la Agencia tiene en BNP y las cuentas contables de efectivo en DPI.

Anualmente la Agencia someterá sus procedimientos a la revisión de un experto externo que emitirá un Informe sobre Protección de Activos de Clientes.