



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE ÓRDENES

1. INTRODUCCIÓN

Es objetivo de la presente Política garantizar que Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra (“**Caja Navarra**” o “**la Caja**”) dispone de procedimientos y sistemas que aseguran la recepción y transmisión puntual, justa y rápida de órdenes recibidas de sus clientes, frente a órdenes de otros clientes o a los intereses particulares de la Caja.

La presente Política asimismo busca garantizar que Caja Navarra cumple con las obligaciones que se desprenden de la normativa vigente en materia de gestión de órdenes.

2. CRITERIOS GENERALES DE TRATAMIENTO Y REGISTRO DE ÓRDENES

Todos los empleados de Caja Navarra que realicen funciones de intermediación y ejecución de órdenes en mercados de valores deben cumplir con la legislación vigente en este ámbito, en particular las normas del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre Normas de actuación en los Mercados de Valores y Registros Obligatorios. Asimismo, son vinculantes para estos empleados todas las normas de conducta que se deriven de este Real Decreto, así como el Reglamento Interno de Conducta de Caja Navarra.

En aquellos instrumentos financieros en los que Caja Navarra adopta la posición de transmisor en la cadena de ejecución, y con independencia del canal con el que haya dado el cliente la orden, Caja Navarra enviará al intermediario financiero miembro del mercado la orden del cliente de forma puntual, justa y rápida. Los empleados de Caja Navarra disponen de los medios necesarios para hacer llegar las órdenes de sus clientes a la entidad encargada de su ejecución con la máxima celeridad posible y dentro de los plazos que la norma vigente determine.

Caja Navarra cuenta con procedimientos adecuados que permiten la recepción y transmisión de órdenes con rapidez, precisión y secuencialidad. En cualquier supuesto de retraso en la transmisión de una orden, el empleado de Caja Navarra deberá dejar constancia de la justificación del retraso producido.

Para garantizar la secuencialidad, todas las órdenes recibidas de los clientes deberán incorporar la fecha y hora exactas de su recepción. Caja Navarra respetará, en cada momento, el orden de recepción de cada una de las órdenes, y no da, bajo ningún concepto, prioridad a un cliente sobre otro.



Las operaciones de los clientes serán liquidadas en sus cuentas en la mayor brevedad. El momento de la liquidación está supeditado al tipo de instrumento y/o mercado de liquidación.

Las órdenes de los clientes únicamente se tratarán conforme a lo especificado en el Reglamento Interno de Conducta de Caja Navarra y, en última instancia, atendiendo a las normas de conducta a seguir en los mercados de valores.

Los empleados de Caja Navarra actúan con la máxima diligencia en las operaciones que realizan llevándolas a cabo estrictamente según las instrucciones de sus clientes.

2.1. Acumulación y atribución de órdenes de clientes.

Caja Navarra tiene como regla general la no acumulación de órdenes.

No obstante esta regla puede verse afectada en determinadas circunstancias y razones, bien operativas o bien porque existan en el mercado en el que se van a operar los valores, determinados límites mínimos de volumen para contratar.

En aquellos casos que pueda darse una acumulación de órdenes de clientes, se deberán seguir las siguientes reglas:

- Asegurar que la acumulación de órdenes no perjudica, en manera alguna, a cualquiera de las órdenes que hayan sido objeto de acumulación.
- Informar a cada cliente cuya orden vaya a acumularse de que el efecto de la acumulación puede perjudicarlo en relación con una orden determinada.
- La distribución y atribución de órdenes u operaciones acumuladas de clientes se realizará de forma equitativa. El principio de reparto aplicable es el de proporcionalidad, partiendo de las ejecuciones en tantas partidas como sea necesario para garantizar el mismo precio medio a cada cliente.

En los casos de acumulación de órdenes de clientes y por cuenta propia de la entidad, en la situación de ejecución parcial de las órdenes, Caja Navarra dará siempre prioridad en el proceso de atribución a las órdenes de clientes.

3. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES

Con independencia del canal de instrucción de las órdenes, se facilitará a los clientes:



- Copia de la orden soporte de la operación instruida incluyendo las posibles instrucciones específicas que hubiera señalado el cliente (y, en este caso, la advertencia que se realizó al cliente en relación con las posibles implicaciones de realizar instrucciones específicas en relación con la consecución de los objetivos marcados en la Política de Mejor Ejecución).
- La información procesada relativa a la orden, y ubicada en los registros de operaciones (y, en su caso, desgloses), de tal forma que se identifique de forma inequívoca la trazabilidad de la orden desde que llegó a Caja Navarra hasta su ejecución definitiva.

Como se indica en la Política de Mejor Ejecución, los clientes podrán solicitar la demostración de la ejecución de las operaciones en conformidad con dicha Política.

En los casos que acontezcan aspectos técnicos u operativos que imposibiliten la ejecución de una orden, como por ejemplo fallos o imprevistos de naturaleza tecnológica, se comunicará a los clientes las posibles dificultades encontradas en la ejecución de órdenes así como las razones por las que la operación no ha podido ser ejecutada.

Asimismo, los empleados de Caja Navarra facilitarán al cliente toda la información objetiva de que dispongan y que pueda ser relevante para encontrar la inversión más adecuada para el cliente, siempre y cuando no se trate de información privilegiada o reservada. La provisión de dicha información no se basa en las circunstancias personales del cliente y puede, por tanto, no ser considerada asesoramiento en materia de inversión en el sentido de la Ley 24/1988, del Mercado de Valores.

4. EVALUACIÓN DE LA CONVENIENCIA DEL SERVICIO

Caja Navarra se limita exclusivamente a la recepción y transmisión de órdenes de clientes, con o sin prestación de servicios auxiliares. Es, por tanto, innecesario evaluar la conveniencia de los servicios prestados a un determinado cliente cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

- (1) Dichos servicios se refieran a acciones admitidas a cotización en un mercado regulado o en un mercado equivalente de un tercer país, a instrumentos del mercado monetario, obligaciones u otras formas de deuda titulizada (excluidas las obligaciones o los valores de deuda titulizada que incluyan derivados), OICVM y otros instrumentos financieros no complejos, de acuerdo con la lista de productos no complejos emitida por la CNMV. Se considerará que un mercado de un



tercer país es equivalente a un mercado regulado si figura en la correspondiente lista publicada por la Comisión Europea sobre los mercados que deben considerarse equivalentes.

- (2) El servicio se preste a iniciativa del cliente.
- (3) Caja Navarra ha informado claramente al cliente de que en la prestación de dicho servicio la empresa de inversión no está obligada a evaluar la adecuación del instrumento ofrecido o del servicio prestado y de que, por tanto, el cliente no goza de la correspondiente protección de las normas de conducta pertinentes. Esta advertencia se facilitará mediante el formulario que figura como **Anexo 1** a la presente Política.
- (4) Caja Navarra cumple con las obligaciones que le impone la legislación vigente en materia de conflictos de interés.

En los demás casos, Caja Navarra realizará, de manera exhaustiva, un análisis de la conveniencia del servicio prestado para su cliente.

5. REGISTROS Y ARCHIVOS

Caja Navarra dispone de un registro de operaciones que contendrá la información sobre las órdenes recibidas sobre cualesquiera valores y aquella otra referente a las actuaciones posteriores de la Entidad receptora, en relación con las operaciones realizadas a que se refieren dichas órdenes.

Asimismo, Caja Navarra mantiene un archivo de justificantes de las órdenes recibidas. Este archivo de justificantes de órdenes estará formado por:

- (1) El ejemplar original de la orden firmada por el cliente o por persona autorizada de forma fehaciente cuando sea realizada en modo escrito.
 - (2) La cinta de grabación, cuando la orden sea realizada en modo telefónico.
 - (3) El registro magnético correspondiente en el caso de transmisión electrónica.
- Caja Navarra lleva estos registros de acuerdo con lo previsto en su Política de Mantenimiento de Registros.

6. MEJOR EJECUCIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS

La presente política se completa por las Políticas de Mejor Ejecución y de Gestión de Conflictos de Interés de Caja Navarra.

Los empleados de Caja Navarra evitarán los conflictos de interés entre los clientes de Caja Navarra. En la resolución de los conflictos existentes, Caja Navarra no dará privilegios a ninguno de los clientes afectados.



Los empleados de Caja Navarra no revelarán, bajo ningún concepto, a los clientes de la Caja las operaciones realizadas por otros clientes de la misma. Caja Navarra no empleará de forma inadecuada la información relativa a órdenes pendientes de clientes, y adoptará todas las medidas razonables para evitar el uso inadecuado de dicha información por parte de sus empleados.

7. TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Las quejas de clientes de Caja Navarra respecto a la recepción y transmisión de órdenes serán remitidas inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente. Los empleados de dicho área se pondrán en contacto con el cliente a fin de averiguar el origen y la justificación de la queja recibida.

8. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

La presente Política de Tratamiento de Órdenes ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Caja Navarra a propuesta de su Comisión de Control en fecha de 26 de octubre de 2007.

La presente Política entrará en vigor el día siguiente a su aprobación.



Anexo 1

Estimado [...],

Desde Caja Navarra le informamos de que en la recepción y transmisión de órdenes derivadas del presente contrato, Caja Navarra no procederá a evaluar la conveniencia de las operaciones a realizar sobre aquellos productos considerados no complejos.

En el presente caso, por tanto, usted no gozará de la correspondiente protección de las normas de conducta pertinentes mediante la evaluación respecto a la adecuación del [producto/servicio] previsto a su experiencia como inversor y sus conocimientos en el ámbito de inversión.

A los efectos anteriores, usted podrá solicitar en [...] un listado de los instrumentos considerados no complejos por Caja Navarra.

Atentamente,