



**ALTURA MARKETS
SOCIEDAD DE VALORES, S.A.**

**Manual de Organización y
Responsabilidades**

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

0.- ENTIDAD, AUTOR(ES) Y RESPONSABLES DE CONTENIDO

Autor: <i>Altura Markets S.V.</i>	Aprobado por: <i>Comité de Control Interno y Cumplimiento Normativo</i>
Fecha: Diciembre 2014	Fecha:
Tipo de Documento: <i>Manual de Organización y Responsabilidades. Versión 1.0</i>	
Actualizaciones:	

Revisiones

Diciembre 2017:

- Modificado organigrama de la sociedad para reflejar la independencia funcional del Departamento de Unidades de Control y su línea de reporte directa con el Consejo de Administración, así como la creación de la Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales (UTPBC)
- Mención a la UTPBC en las funciones atribuidas a la Unidad de Cumplimiento

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

Manual de Organización y Responsabilidades

Índice

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Áreas y órganos responsables de la elaboración, aprobación y actualizaciones del Manual.
- 1.2. Destinatarios del Manual.
- 1.3. Principio de Proporcionalidad.

2. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD.

- 2.1 Programa de actividades.
 - Servicios de Inversión.
 - Servicios auxiliares.
 - Instrumentos sobre los que se prestan servicios de inversión.
- 2.2 Articulación del sistema de control interno

3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA SOCIEDAD

- 3.1 Consejo de Administración.
- 3.2 Comités Delegados del Consejo.
 - 3.2.1 Comité de Riesgo
 - 3.2.2. Comité de Control Interno y Cumplimiento Normativo.
- 3.3 Comité Ejecutivo.
- 3.4 Comité de Gestión de Riesgo Operacional (GRO).
- 3.5 Comité local de Riesgo.
- 3.6 Comité de Nuevos Productos.
- 3.7 Dirección General.
- 3.8 Unidad de Auditoría Interna.
- 3.9 Unidades de Control.
- 3.10 Departamento de Finanzas y Recursos humanos.
- 3.11 Departamento de Operaciones.
- 3.12 Departamento de Ventas y Marketing.
- 3.13 Departamento de Informática.
- 3.14 Servicio de Atención al Cliente.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES FLUJOS DE INFORMACIÓN.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015



Manual de Organización y Responsabilidades

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Áreas y órganos responsables de la elaboración, aprobación y actualizaciones del Manual.

El presente Manual describe la organización de la Sociedad, su estructura de gobierno corporativo, los órganos encargados de la gestión diaria, la asignación de funciones y responsabilidades entre las distintas áreas de actividad y los principales flujos de información entre todos ellos.

La responsabilidad de su aprobación y sus sucesivas actualizaciones y/o revisiones recae en el Comité de Control Interno y Cumplimiento Normativo, por delegación del Consejo de Administración.

Asimismo, será responsabilidad del Consejo de Administración la de fijar la estrategia empresarial de la Sociedad y de sus distintas áreas de negocio. Para ello, dictará las políticas específicas que regirán su actividad y definirá los criterios para la elaboración y revisión de los Manuales de Procedimientos, cuya aprobación será responsabilidad de la Alta Dirección.

La Dirección de Unidades de Control será la encargada de coordinar, en colaboración con el resto de áreas de actividad de la Sociedad, las actualizaciones de este Manual como consecuencia de (i) los informes que le son remitidos, (ii) las propuestas de la dirección, (iii) las incidencias detectadas en los sistemas de control, (iv) las recomendaciones de los auditores externos y organismos supervisores o (v) los cambios normativos.

En cualquier caso, la revisión de los procedimientos internos será permanente y la Dirección de Unidades de Control podrá trasladar al Comité de Control Interno y Cumplimiento Normativo y al Consejo de Administración, en cualquier momento, cuantas propuestas de mejora considere oportuno realizar, bien a iniciativa propia o del responsable de cualquier otra área de actividad de la Sociedad.

1.2 Destinatarios del Manual.

Una vez aprobado el Manual por el Comité de Control Interno y Cumplimiento Normativo, será distribuido entre las áreas de actividad a las que afecta. Igualmente se procederá con sus sucesivas actualizaciones o modificaciones.

Asimismo, todos los empleados, directivos y consejeros tendrán acceso continuo y permanente a la última versión del Manual a través de la intranet de la Sociedad.

Los directores de las distintas Áreas de la Sociedad estarán permanentemente informados de las incidencias que se produzcan en relación con los procedimientos contemplados en el Manual y las trasladarán a los empleados al objeto de que se adopten

Versión	2
Fecha	Octubre 2015



las medidas necesarias para corregirlas y se propongan, en su caso, modificaciones en los procedimientos implantados.

1.3 Principio de Proporcionalidad.

El Consejo de Administración es responsable de garantizar que la Sociedad cuenta en todo momento con los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para procurar tanto la adecuada gestión de su negocio como una suficiente segregación de funciones y control de los riesgos asumidos.

De acuerdo con el principio de proporcionalidad, la estructura organizativa de la Sociedad se adecuará a su tamaño, a la amplitud de su gama de productos, a la complejidad de las actividades y servicios ofrecidos y al tipo de clientes a los que preste servicios.

2 ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD.

2.2 Programa de actividades.

Altura Markets, Sociedad de Valores, S.A., presta, de entre los servicios de inversión e instrumentos contemplados en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores (LMV) y en el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el Régimen Jurídico de las empresas de servicios de inversión, los siguientes incluidos en su programa de actividades:

Servicios de Inversión:

- Recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros.
- Ejecución de dichas órdenes por cuenta del cliente.
- Negociación por cuenta propia.

Servicios auxiliares:

- Custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos previstos en el artículo 2 de la LMV.
- Concesión de créditos o préstamos a inversores para realizar operaciones sobre instrumentos en las que intervengan la Sociedad.
- Servicios de cambio de divisas relacionados con la prestación de servicios de inversión.

Instrumentos sobre los que se prestan servicios de inversión.

- Los valores negociables emitidos por personas o entidades, públicas o privadas, y agrupados en emisiones¹.

¹ Tendrá la consideración de valor negociable cualquier derecho de contenido patrimonial, cualquiera que sea su denominación, que por su configuración jurídica propia y régimen de transmisión, sea susceptible de tráfico generalizado e impersonal en un mercado financiero.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Contratos de opciones, futuros, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros derivados relacionados con:
 - valores, divisas, tipos de interés o rendimientos, u otros instrumentos financieros derivados, índices financieros o medidas financieras que puedan liquidarse en especie o en efectivo.
 - materias primas que deban liquidarse en efectivo o que puedan liquidarse en efectivo a petición de una de las partes (por motivos distintos al incumplimiento o a otro suceso que lleve a la rescisión del contrato).
 - materias primas que puedan liquidarse en especie, siempre que se negocien en un mercado regulado o sistema multilateral de negociación.
 - materias primas que puedan ser liquidados mediante entrega física, no mencionados en el apartado anterior y no destinados a fines comerciales, que presenten las características de otros instrumentos financieros derivados, teniendo en cuenta, entre otras cosas, si se liquidan a través de cámaras de compensación reconocidas o son objeto de ajustes regulares de los márgenes de garantía.
 - variables climáticas, gastos de transporte, autorizaciones de emisión o tipos de inflación u otras estadísticas económicas oficiales, que deban liquidarse en efectivo o que puedan liquidarse en efectivo a elección de una de las partes (por motivos distintos al incumplimiento o a otro supuesto que lleve a la rescisión del contrato),
 - activos, derechos, obligaciones, índices y medidas no mencionados en los anteriores apartados, que presenten las características de otros instrumentos financieros derivados, teniendo en cuenta, entre otras cosas, si se negocian en un mercado regulado o sistema multilateral de negociación, se liquidan a través de cámaras de compensación reconocidas o son objeto de ajustes regulares de los márgenes de garantía.
- Instrumentos financieros derivados para la transferencia del riesgo de crédito.
- Contratos financieros por diferencias.

No obstante lo anterior, en su actividad diaria, la Sociedad se limita a la operativa con productos derivados, tanto financieros como sobre materias primas, negociados en mercados organizados, con clientes institucionales y profesionales. Esta operativa consiste en la prestación de servicios de intermediación (ejecución – Meff y operaciones realizadas en Eurex con la membresía de Altura-, o transmisión de órdenes para su ejecución a mercados internacionales) y/o de liquidación y custodia.

Las operaciones se negocian en el mercado MEFF español (del que la Sociedad es miembro liquidador y negociador) y para la operativa con mercados extranjeros (exceptuadas las realizadas con el NCM de Altura) las operaciones se transmiten a su accionista, Newedge (miembro de la mayoría de los mercados de derivados mundiales), para su ejecución y liquidación.

Respecto a la clientela a la que se presta servicios, la actividad se dirige por un lado a clientes españoles y extranjeros que operan sobre productos derivados negociados en el mercado MEFF y por otro a clientela española, portuguesa y andorrana que desean

Versión	2
Fecha	Octubre 2015



operar en los mercados internacionales (incluida la clientela extranjera que sea filial de una entidad española).

2.2 Articulación del sistema de control interno

El sistema de Control Interno definido por Altura Markets S.V., está instrumentado en diferentes niveles. El objetivo es ofrecer amplias garantías de control interno, posibilitar una adecuada segregación de funciones, evitar en la medida de lo posible incidencias en el desarrollo de la actividad y limitar al máximo los riesgos que puedan afectar a la Sociedad.

El primer responsable de asegurar que la Sociedad cuenta con un buen gobierno corporativo es el Consejo de Administración. Entre sus cometidos principales están los de (i) delimitar con claridad las responsabilidades y funciones de cada una de las áreas de la organización y (ii) gestionar, definir, y controlar las políticas y estrategias generales a llevar a cabo por la Sociedad.

En segundo lugar, las Unidades de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos, son las encargadas de vigilar el cumplimiento de las normas y de los procedimientos y políticas de actuación de la Sociedad. De sus trabajos deben informar directamente al Consejo de Administración. Estas áreas se encuentran encuadradas en la Sociedad bajo la dirección del Departamento denominado Unidades de Control. Para el desarrollo de su función estas unidades reciben puntual información sobre las incidencias en materia de control interno ocurridas en cada una de las distintas áreas de la Sociedad.

Asimismo la función de Auditoría Interna, desarrollada por las unidades respectivas de los accionistas por delegación del Consejo de Administración de forma alterna, tiene por objeto desarrollar una actuación independiente encaminada a verificar si las actividades desarrolladas por la Sociedad cumplen con las políticas generales y procedimientos establecidos.

En un tercer nivel se encuentra la Alta Dirección, representada por el Director General, administrador solidario de la Sociedad y representante de los Comités internos de Control y del Comité Ejecutivo. Como máximo responsable de la coordinación de la actividad diaria de las diferentes áreas de actividad de la Sociedad el Director General y en su caso el Comité ejecutivo, en las materias de su competencia, colaboran estrechamente con el Consejo de Administración, elevando propuestas, informando puntualmente de las situaciones o acontecimientos relevantes que acaezcan e impulsando la implantación de los acuerdos adoptados.

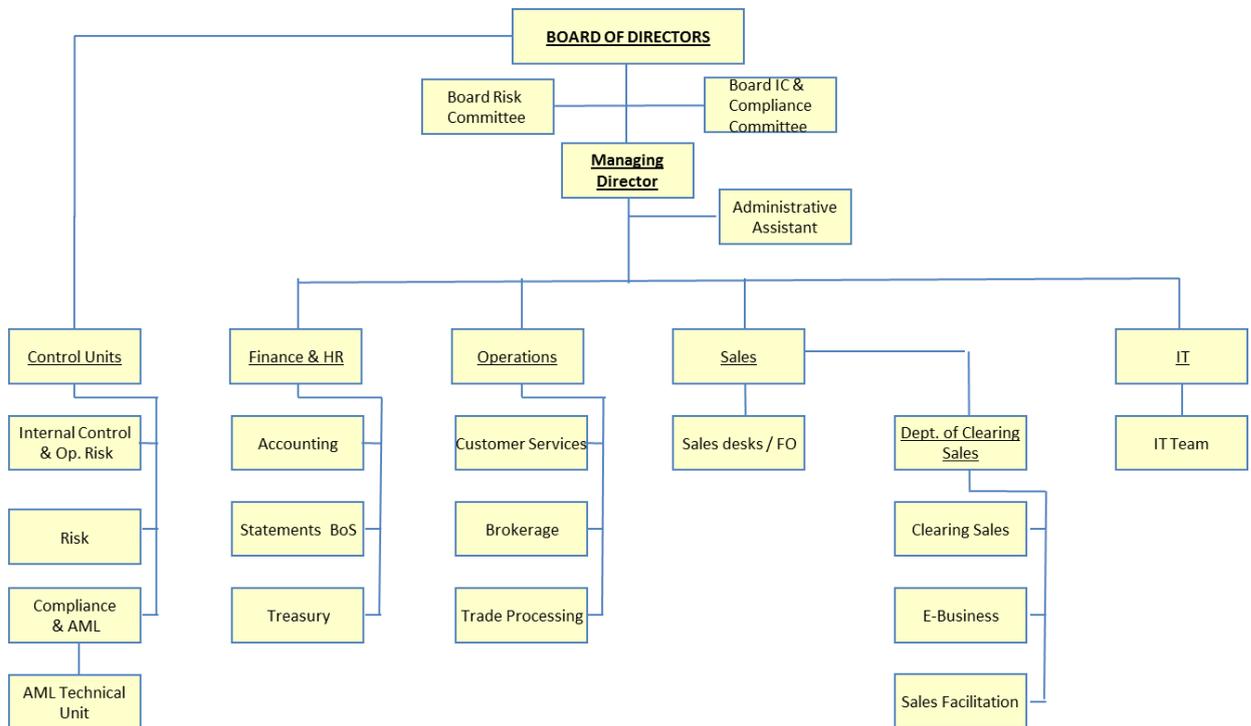
Finalmente, el sistema descansa en el control de los propios empleados de la Sociedad sobre el desempeño de sus propias funciones extremando sus precauciones, ajustándose a los procedimientos establecidos y comunicando de inmediato cualquier tipo de incidencia o foco de riesgo que detecten.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

3 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA SOCIEDAD

La actividad de Sociedad se articula en torno a 5 departamentos, cuyos responsables operan bajo dependencia directa del Director General, quien a su vez depende del Consejo de Administración. Éste cuenta con dos comités delegados (Riesgos y Cumplimiento y control).

El organigrama operativo de la Sociedad es el siguiente:



Las principales funciones y responsabilidades de cada uno de los órganos, comités, departamentos y áreas de actividad que integran la Sociedad de Valores se describen a continuación.

3.1 Consejo de Administración.

El Consejo de Administración, como máximo órgano del gobierno de la Sociedad, tiene la responsabilidad de su administración y gestión, de la aprobación y vigilancia de la

Versión	2
Fecha	Octubre 2015



aplicación de sus objetivos estratégicos y de su estrategia de riesgo y gobierno interno, rindiendo cuentas a la Junta General de Accionistas en los términos previstos en la Ley de Sociedades de Capital.

Está compuesto por 6 Consejeros, todos ellos personas físicas cualificadas con amplia experiencia en los mercados financieros, designados al 50% entre los dos accionistas de la Sociedad², y sujetos a los requerimientos de idoneidad y evaluación continua establecidos por la normativa vigente³. Además cuenta con un Secretario no Consejero.

El Consejo de Administración se reunirá con la periodicidad necesaria en cada momento para revisar las cuentas de la Sociedad, la evolución de las operaciones, supervisar las medidas de control, así como para tratar cualesquiera otros asuntos que estime oportuno. Las decisiones se adoptarán por mayoría.

Los informes al Consejo de Administración serán elaborados por el Director General, por el Director de Unidades de Control, por la Auditoría Interna y, en el caso de que así se requiera, por los Directores de cada Área. El Director General se encarga de comunicar al personal afectado bajo su dirección, los acuerdos que hayan sido tomados por el Consejo de Administración.

Asimismo, el Consejo de Administración será informado por el Director General de las deliberaciones y acuerdos de los Comités delegados.

Funciones

Entre sus principales funciones y responsabilidades, incluidas las que le corresponden de acuerdo a la legislación vigente y, en particular, las que se detallan en los artículos 70 ter a 70 quater de la LMV respecto al gobierno corporativo y organización interna de la Sociedad, se encuentran las siguientes:

➤ **Sobre el gobierno de la Sociedad:**

- Fijar los objetivos estratégicos de la Sociedad, y definir las pautas que conforman su gobierno interno, el organigrama, las funciones y responsabilidades de cada área y los comités u órganos que deban crearse para el control de la actividad que se recogerán en el Manual de Organización.
- Definir las políticas específicas y procedimientos a los que se sujetará la actividad de la Sociedad, que se recogerán en los Manuales de Procedimientos, así como los criterios para la elaboración y revisión de los mismos. Designará los responsables de su

² La Sociedad cuenta con dos accionistas, BBVA y Newedge, cada uno con una participación del 50% en el capital social de la Sociedad.

³ Según RD 358/2015

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

elaboración, identificará los destinatarios y fijará la periodicidad de su revisión. Su aprobación será responsabilidad de la Alta Dirección.

- Asegurar la existencia de medios humanos y técnicos adecuados y suficientes para garantizar una eficiente gestión del negocio, un correcto funcionamiento de las funciones de gestión de riesgos, cumplimiento normativo y auditoría interna y una adecuada segregación de funciones.
- Designar a las personas que componen la “Alta Dirección” y los responsables de cada una de las áreas de actividad de la Sociedad.
- Procurar una supervisión efectiva de la actividad de la Sociedad, de la Alta Dirección y de los Comités y funciones de control de la Sociedad: (i) Riesgos y Control Interno, (ii) Cumplimiento Normativo y (iii) Auditoría Interna.
- Designar las personas facultadas para autorizar y ordenar cobros y pagos, confiriendo poderes a tales efectos.
- Aprobar las políticas de formación, de capacitación y evaluación periódica, así como de retribución de los empleados, incluidos los sistemas de estimación, cálculo y satisfacción de los incentivos y retribución variable.
- Aprobar el Reglamento Interno de Conducta (RIC) de la Sociedad de aplicación a sus consejeros y empleados y personas vinculadas a ellos.
- Aprobar el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente,
- Acordar la adhesión al Fondo de Garantía de Inversiones.

➤ **Sobre la situación financiero patrimonial de la Sociedad**

- Aprobar el presupuesto anual y el plan de negocio y vigilar su evolución así como la de las estimaciones realizadas para las principales magnitudes: comisiones generadas, gastos, resultados...
- Formular las cuentas anuales y someterlas a la aprobación de la Junta General de Accionistas en los términos previstos en la Ley de Sociedades de Capital.
- Garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo y el cumplimiento de la legislación aplicable.

➤ **Sobre los sistemas de Control**

- Asegurar que los riesgos principales que afectan la propia Sociedad y a sus clientes, han sido identificados y se han implantado los sistemas de control interno adecuados para mitigarlos.
- Aprobar los límites operativos que permitan realizar un adecuado control de los riesgos que puedan afectar a la Sociedad y otorgar las facultades necesarias para la contratación de operaciones.
- Ratificar la designación de los responsables de las funciones de Auditoría Interna.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Aprobar los informes anuales de las Unidades de Control y los de expertos independientes que establezca la normativa vigente. En particular la memoria anual elaborada por el OCI, el informe anual del Servicio de Atención al Cliente y los informes anuales de Cumplimiento Normativo, Gestión de riesgos y Auditoría interna.

La Sociedad no tiene formalmente constituidos comités de nombramientos y remuneraciones. Sus funciones son asumidas por el propio Consejo, cuyos miembros no desempeñan funciones ejecutivas en la Sociedad. Entre sus funciones se incluye asegurar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con el sistema retributivo y, en particular, que las remuneraciones de tipo variable sean compatibles con el mantenimiento de una base de capital sólida.

El Director General y el Director de finanzas y recursos humanos han sido designados por el Consejo para la implementación de las políticas sobre retribuciones aprobadas.

3.2 Comités Delegados del Consejo

Existen dos comités con funciones delegadas del Consejo: (i) el Comité de Riesgos de Grupo, (ii) el Comité de cumplimiento y Control Interno.



3.2.1 Comité de Riesgos

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

Forman parte de él, dos representantes del Consejo, dos representantes de los accionistas, el Director General y el Director de las Unidades de Control que a su vez desempeña la responsabilidad de Jefe de Riesgos. Actualmente, sus miembros son:

- Director General.
- Consejero representante de BBVA.
- Consejero representante de Newedge.
- Representate de Riesgos de BBVA.
- Representate de Riesgos de Newedge.
- Director de Unidades de Control/Jefe de Riesgos.



Sus principales funciones y responsabilidades son:

- Analizar y aprobar las nuevas políticas de riesgo.
- Analizar los formularios de solicitud de límite de crédito que superan los niveles de aprobación del Comité local de riesgo, según se han establecido en el Manual de control interno de la Sociedad.
- Revisar las aprobaciones del Comité local de riesgo desde la última comisión trimestral.
- Analizar la exposición al riesgo de la Sociedad por categorías.
- Estudiar nuevas políticas, procedimientos y productos.

El Comité de Riesgos del Grupo se reunirá al menos trimestralmente y de sus reuniones se levantará acta. El Comité también podrá ser convocado a petición de cualquier miembro en cualquier momento con un preaviso razonable.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

3.2.2 Comité de Control Interno y Cumplimiento Normativo

Este Comité está compuesto por ocho miembros, entre ellos dos vocales del Consejo de Administración.

- Consejero representante de BBVA.
- Consejero representante de Newedge.
- Director General.
- Representante de Cumplimiento Normativo de Newdege.
- Director de Unidades de Control.
- Jefe Control interno y riesgo operacional.
- Jefe Cumplimiento Normativo.
- Representante de Control Interno de BBVA.



Sus principales funciones y responsabilidades son:

- Controlar y evaluar regularmente la adecuación y eficacia de las medidas y procedimientos establecidos para detectar cualquier riesgo de incumplimiento, así como de los riesgos asociados, de forma que se minimicen dichos riesgos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente y aprobar las medidas necesarias para restaurar el cumplimiento de la normativa infringida.
- Aprobar políticas, límites y controles de los riesgos operativos y cumplimiento normativo.
- Identificar y dar seguimiento a las incidencias.
- Evaluar el impacto y requisitos de la nueva normativa que afecte a la Sociedad.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Revisar los informes trimestrales del área de Control Interno y Cumplimiento Normativo.
- Seguimiento de la implementación del Plan de acción de auditoría interna y las diferentes auditorías externas.

El Comité se reunirá trimestralmente y de sus reuniones se levantará acta y se informará al Consejo de Administración.

3.3 Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo está compuesto por los responsables de la actividad diaria de la Sociedad. Pertenecen a este Comité los siguientes Directores:

- Director General.
- Director de las Unidades de Control.
- Director de Finanzas y Recursos humanos.
- Director de Operaciones.
- Director de Ventas y Marketing.
- Director de Liquidación y Marketing.



El Comité se reúne semanalmente presidido por el Director General, para tratar los asuntos ordinarios relaciones con la actividad diaria. Como órgano máximo encargado de la gestión ejecutiva asume las funciones de Alta Dirección de la Sociedad, y como tal será el responsable de desarrollar las siguientes funciones:

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Definir y coordinar el plan de trabajo diario de la Sociedad.
- Evaluar los avances del plan de trabajo y cumplimientos de objetivos establecidos y resolver las incidencias que se planteen.
- Revisar los informes de riesgos y cumplimiento normativo antes de su presentación a los respectivos Comités.
- Mantener y supervisar las políticas y procedimientos de control interno, evaluar su eficacia y, en su caso, adoptar las medidas necesarias para subsanar las posibles deficiencias.
- Aprobar la lista de productos y mercados sobre los que la Sociedad presta servicios,
- Aprobar los intermediarios con los que se contratarán las operaciones de los clientes de la Sociedad.
- Supervisar el proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad.
- Aprobar los Manuales de procedimientos de acuerdo con los principios y políticas establecidos por el Consejo de Administración.
- Implementar las políticas de formación y capacitación de los empleados aprobadas por el Consejo de Administración.
- Autorizar la realización de operaciones vinculadas, bien mediante autorización genérica, para aquellas operaciones repetitivas y de escasa relevancia, o a petición e informe del Órgano de Seguimiento.
- Definir la composición y designar los miembros del Órgano de Control Interno (OCI) a efectos de prevenir actividades de blanqueo de capitales, del Órgano de Seguimiento de operaciones vinculadas y del de Atención al cliente.
- Designar al responsable de las funciones de Cumplimiento Normativo sometiéndolo a la ratificación del Consejo de Administración .
- Nombramiento y evaluación continúa de la idoneidad de los responsables de las funciones de Control, de acuerdo con la normativa vigente aplicable.
- Recibir los informes elaborados por la Unidad de Cumplimiento acerca de la evaluación permanente de la idoneidad de los miembros del Consejo, decidiendo en consecuencia.

3.4 Comité de Gestión de Riesgo Operacional (GRO)

Es un órgano interno de control de riesgos operacionales, compuesto por:

- Director General.
- Director de las Unidades de Control.
- Director de Operaciones.
- Director de Ventas y Marketing.
- Director Financiero y Recursos humanos.
- Director de Liquidación y Marketing.
- Jefe de Cumplimiento Normativo.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015



- Jefe de Control Interno y Riesgo operacional.

El GRO se reunirá al menos trimestralmente presidido por el Director General y levantará acta de sus reuniones. También podrá ser convocado a petición de cualquier miembro en cualquier momento con un preaviso razonable.

Sus principales funciones son:

- Identificar los riesgos operativos.
- Analizar los casos en que se hayan producido pérdidas operacionales para la Sociedad.
- Revisar los indicadores clave de control de riesgo operacional.
- Hacer el seguimiento de la gestión de gaps y del cumplimiento de planes de mitigación y planes de acción.
- Revisar y actualizar la matriz de riesgos de la Sociedad
- Diseñar controles para los riesgos críticos y gestionar el riesgo residual.

3.5 Comité Local de Riesgo

Es un órgano interno de control cuya competencia y facultades de aprobación se circunscriben a los límites fijados en el Manual de Control de Riesgos de la Sociedad.

Está compuesto por:

- Director General.
- Director de las Unidades de Control.

Presidido por el Director General, el Comité local de Riesgo se reunirá al menos trimestralmente. El Comité también podrá ser convocado a petición de cualquier miembro en cualquier momento con un preaviso razonable.

Sus principales funciones y responsabilidades son:

- Analizar, revisar y documentar la justificación de las decisiones adoptadas.
- Analizar los formularios de solicitud de límite de crédito que no sobrepasen el nivel de aprobación de este Comité, según el Manual de Control de riesgos.
- Traspasar los casos que superen la facultad de aprobación para que sean presentados al Comité de Riesgo delegado del Consejo.

3.6 Comité de Nuevos Productos

Está compuesto por:

- Director General.
- Director de Liquidación y Marketing.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015



- Jefe de Control Interno.
- Jefe de Cumplimiento Normativo
- Director de Unidades de Control.
- Director de Operaciones.
- Director de Marketing y Ventas.
- Director de Finanzas y Recursos humanos.

El Comité se reunirá regularmente de forma trimestral, presidido por el Director General y con la frecuencia que situaciones específicas lo hagan necesario. Se levantará acta de sus reuniones.

Sus principales funciones son:

- Identificar y revisar la existencia de cualquier tipo de riesgo, ya sea legal, normativo, de crédito, de mercado, reputacional o de otra clase que pudieran derivarse de la oferta de productos de la Sociedad.
- Aprobar nuevos productos previamente a que puedan ser cerradas operaciones con el cliente por parte de cualquier unidad de la Sociedad.
- Identificar y revisar todos los riesgos relevantes de las nuevas operaciones.

3.7 Dirección General.

Dependiendo del Consejo de Administración, la Sociedad contará con un Director General, que deberá reunir formación, conocimientos y experiencia específica en las áreas de actividad de la Sociedad.

Sus principales funciones son:

- Presidir el Comité ejecutivo, máximo órgano de la Alta Dirección de la Sociedad y supervisar la actividad diaria de las distintas áreas de la organización.
- Presidir los Comités internos de Gestión de Riesgo operacional, Gestión local del Riesgo y Nuevos productos.
- Transmitir al personal a su cargo las directrices emanadas del Consejo de Administración y adoptar las medidas necesarias para ponerlas en práctica, definiendo objetivos concretos y asequibles realizando un seguimiento del grado en que se alcanzan.
- Garantizar el correcto funcionamiento de la actividad empresarial.
- Adoptar todas las decisiones de gestión que la actividad diaria requiera, elevando al Consejo de Administración únicamente aquellas que excedan a sus atribuciones o puedan tener implicaciones de riesgo relevantes.
- Realizar las actividades necesarias para garantizar que los estados financieros de la sociedad representan una imagen fiel de la situación patrimonial y de resultados de la Sociedad.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Realizar un seguimiento de aquellos asuntos relativos al control interno y de riesgos que le son delegados por el Consejo de Administración e informarle periódicamente de los resultados, así como proponerle la adopción de las medidas oportunas.
- Proponer al Comité Ejecutivo la aprobación de:
 - Los Manuales de procedimientos y de sus modificaciones de acuerdo con los principios y políticas establecidos por el Consejo de Administración.
 - La lista de productos, mercados, contrapartidas e intermediarios con los que la Sociedad contrata o realiza operaciones por cuenta de clientes.
 - Los requisitos exigidos a los clientes para abrir cuenta con la Sociedad.
- Proponer al Consejo la aprobación de los límites que permitan realizar un adecuado control de riesgos que puedan afectar a la propia Sociedad.
- Trasladar al Consejo de Administración las solicitudes de dotaciones de medios materiales y humanos necesarios para el buen desarrollo de las funciones asignadas y la consecución de los objetivos fijados.
- Colaborar con el Director de las Unidades de Control y con la Auditoría Interna a la hora de identificar, medir, cuantificar y controlar los riesgos propios de las actividades que desarrolla la Sociedad y en el diseño y establecimiento de los procedimientos internos y las normas de funcionamiento que se consideren oportunos. Asimismo, promoverá el cumplimiento de dichos procedimientos, dándolos a conocer a las personas a su cargo e informando a las unidades de control y al Consejo de Administración de los incumplimientos de los mismos.
- Cualquier otro asunto que por su relevancia considere oportuno poner en conocimiento de los miembros del Consejo de Administración.

3.8 Auditoría Interna.

La función de Auditoría Interna tiene por objeto, por delegación del Consejo de Administración y de la Alta Dirección, desarrollar una actuación independiente encaminada a verificar si las actividades realizadas por la Sociedad cumplen con su política general y los procedimientos establecidos.

En base a un plan anual de auditoría sobre los procedimientos seguidos en el seno de la organización, previamente establecido en función del programa de actividades y del tamaño y clase de productos con los que opera la Sociedad, la Unidad de Auditoría Interna lleva a cabo pruebas y trabajos de campo que abarcan todas sus áreas de negocio.

En el Plan se identifican las áreas y los procedimientos de revisión. Su finalidad es evaluar el nivel de riesgos reales y potenciales asociados a la actividad de la Sociedad y emitir una opinión sobre la suficiencia, eficacia y efectividad del sistema de control interno implantado y de las funciones de cumplimiento normativo y gestión de riesgos.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

En particular, el Plan está diseñado para efectuar controles sobre los siguientes aspectos:

- Examen y evaluación de la adecuación y eficacia de los procedimientos y sistemas de control interno implantados por la Sociedad con el fin de mejorarlos o adaptarlos a las nuevas necesidades.
- Evaluar la adecuación y suficiencia de la estructura organizativa y medios empleados por la Sociedad en el desarrollo de los procedimientos auditados.
- Evaluación del funcionamiento y eficacia de las funciones de cumplimiento normativo y de gestión de riesgos.
- Verificación de la existencia de documentación soporte de los controles llevados a cabo por las funciones de cumplimiento normativo y gestión de riesgos.
- Seguimiento de las medidas correctoras resultado de los informes elaborados.

La Unidad de Auditoría Interna cumple asimismo una función de asesoramiento a las unidades de control y al resto de la organización para el mejor cumplimiento de las tareas del control y de las obligaciones de la Sociedad según lo dispuesto en la normativa vigente.

Por acuerdo del Consejo de Administración, la función de auditoría interna la desarrollan por delegación, los respectivos equipos de auditoría de los dos accionistas, de forma alterna liderando la función cada uno de ellos por periodo de dos años.

Del resultado de sus evaluaciones, conforme al Plan de supervisión preestablecido, debe informar al Consejo de Administración mediante:

- ✓ Informe anual dirigido al Consejo de Administración u órgano delegado para su aprobación y remisión a la CNMV, que recoge las incidencias y posibles focos de riesgos detectados, así como propuestas de mejora y recomendaciones para la subsanación de las mismas y minimizar los riesgos operativos.
- ✓ Informes ocasionales. Si las circunstancias así lo requieren, se elaborarán notas técnicas e informes relativos a incidencias o situaciones puntuales que por su gravedad o urgencia precisen una atención inmediata.

3.8 Unidades de Control.

El Director de las Unidades de Control, responsable de esta área, deberá reunir experiencia amplia en el sector financiero en áreas relacionadas con el control de riesgos y formación superior técnica que le capacite para la función.

Depende funcionalmente del Director General y cuenta con tres unidades diferenciadas: (i) riesgos, (ii) control Interno y riesgo operacional y (iii) cumplimiento normativo y prevención de blanqueo de capitales.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- **Riesgos.** Mediante la aplicación de los sistemas de control de riesgos aprobados por el Consejo de Administración, realiza funciones de identificación, medición y control de los riesgos que afectan a la Sociedad, recogidos en el Manual de Control de Riesgos, informando de ello al Director General, al Comité Ejecutivo, al Consejo de Administración y al Comité de Riesgos.

En particular deberá:

- Controlar los límites estructurales de exposición máxima por cada tipo de riesgo aprobados por el Consejo de Administración de la Sociedad. En su caso, propondrá las modificaciones que considere oportunas.
 - Recabar información por tipo de riesgo para la toma de decisiones y vigilar que la exposición de la Sociedad a cada tipo de riesgo esté dentro de los límites preestablecidos, así como que se adoptan las decisiones oportunas para asegurar que se cumplen las instrucciones previstas para el caso de incumplimientos.
 - Controlar la valoración de activos, observando que son adecuadas y reflejan los movimientos y situación de los mercados.
 - Controlar y seguir las cuentas que los clientes mantuvieran abiertas en la Sociedad para su operativa y que las operaciones realizadas por su cuenta no superan los límites de riesgo aprobados.
 - Analizar las órdenes enviadas al mercado que, en su caso, hubieran sido bloqueadas por exceder los límites definidos previamente.
 - Mantener justificación documental adecuada sobre los controles realizados.
 - Seguir las incidencias surgidas, en el ámbito de su actuación, hasta su resolución.
 - Elaborar los siguientes informes:
 - Informe Trimestral al Comité de Riesgos sobre el resultado de los trabajos realizados, destacando (i) la superación de los límites establecidos, (ii) las medidas propuestas para su subsanación y (iii) la efectividad de las medidas ya adoptadas en relación con las mismas.
 - Informe Anual dirigido a la Alta Dirección con el detalle el resultado de los trabajos realizados, destacando la superación del nivel de riesgo global y de los niveles de riesgo específicos por líneas de negocio, junto con las propuestas de medidas que se consideren adecuadas.
- **Control Interno y Riesgo Operacional.** Tendrá las siguientes funciones:
 - Seguimiento y control de los errores operacionales generados.
 - Elaboración de informes al respecto, tanto para el Consejo de Administración como para la Dirección General.
 - Seguimiento a los informes de auditoría y cierre de los planes de acción correspondientes.
 - Elaboración/actualización de la matriz de riesgos de Altura.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Seguimiento e implementación de medidas a tomar para la mitigación de los diferentes factores de riesgo operacional.
- Elaboración de plan de controles periódicos/permanentes para los diferentes departamentos/áreas de la entidad
- Coordinación con las correspondientes unidades de Control Interno/Riesgo Operacional de los socios accionistas.

- **Unidad de Cumplimiento Normativo.**

El objetivo de los trabajos desarrollados por esta unidad es el de controlar y evaluar regularmente la adecuación y eficacia de las medidas y procedimientos establecidos para detectar cualquier riesgo de incumplimiento por la Sociedad, de forma que se minimice dicho riesgo.

Sus funciones y tareas principales son las siguientes:

- Diseñar un plan de revisión de los procedimientos establecidos, adecuado para prevenir, detectar, corregir y minimizar cualquier riesgo de incumplimiento y en particular, los de sufrir sanciones, o una pérdida financiera material o de reputación como resultado de incumplir las normas u otros estándares aplicables.
- Identificar y evaluar periódicamente los riesgos de incumplimiento normativo en las distintas áreas de negocio y contribuir a su gestión de forma eficiente, para lo que ejecutará un programa de supervisión y control sobre todos los servicios prestados por la Sociedad para verificar que las políticas y procedimientos están efectivamente implantados.
- Asesorar y asistir al resto de la organización para el cumplimiento de sus obligaciones y asegurarse de la existencia de sistemas de información eficaces para que el personal conozca las obligaciones, riesgos y responsabilidades derivadas de su actuación y la normativa aplicable a las funciones asignadas.
- Informar al menos trimestralmente y por escrito al Comité de Cumplimiento Normativo y Control interno sobre el resultado de los trabajos realizados, destacando los incumplimientos y los riesgos asociados, las propuestas para su subsanación, y la efectividad de las medidas adoptadas. Asimismo, debe elaborar un informe anual referido a todas las unidades de negocio de la Sociedad.

El Plan de supervisión periódico habrá de verificar, al menos, el cumplimiento de los siguientes procedimientos, con independencia de que el control de algunos de ellos haya sido delegado en alguno de los accionistas de la Sociedad o en terceras entidades:

- Normas de conducta y relaciones con los clientes.
- Régimen de operaciones personales establecido en el RIC. La verificación de este procedimiento está delegada en la unidad de cumplimiento normativo de BBVA. La

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Unidad de Cumplimiento Normativo de la Sociedad se asegura del cumplimiento del procedimiento de control por la unidad delegataria.
- Gestión de conflictos de interés y de operaciones.
 - Admisión, alta y operativa con clientes.
 - Salvaguardia de los instrumentos financieros y de los fondos de clientes.
 - Comunicación de transacciones a la CNMV.
 - Detección, análisis y comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado.
 - Valoración de la idoneidad de las personas designadas para incorporarse al Consejo de Administración de Altura, así como la evaluación continua de todos los miembros del Consejo, de acuerdo con la normativa vigente.
 - Contraste de la coherencia de la información remitida a inversores y organismos supervisores con los registros internos y con el resto de información pública.
 - Relaciones con organismos reguladores y supervisores.
 - Conservación de la justificación documental de los controles realizados.
 - Prevención del blanqueo de capitales. Directamente o a través de la Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales, reporting al SEPBLAC, auditoría de procedimientos, conocimiento del cliente (KYC), coordinación de reuniones del OCIC y controles con respecto a la prevención de blanqueo de capitales.
 - Protección de datos de carácter personal.

Además, como complemento de sus funciones generales, la Unidad de Cumplimiento Normativo deberá (i) verificar que no se infringe la reserva de actividad de acuerdo con el programa de actividades de la Sociedad, (ii) colaborar en el desarrollo de programas de formación, y (iii) participar en el diseño y control de la observancia de las políticas retributivas de la Sociedad.

3.9 Departamento de Finanzas y Recursos humanos.

El área financiera es la encargada de llevar a cabo el registro contable de todas las operaciones realizadas por la Sociedad, el envío de la información periódica requerida por la CNMV y otros organismos supervisores y el estudio y elaboración de las obligaciones y liquidaciones de carácter fiscal y laboral. Asimismo es responsable de la administración y gestión de los recursos humanos de la Sociedad.

El Departamento de Finanzas y Recursos humanos genera la información contable y de gestión necesaria para asegurar una imagen precisa de la situación financiera y patrimonial de la entidad y de las posiciones de los clientes con la Sociedad y con los mercados.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015



El Director Financiero, responsable del Departamento, deberá reunir cualificaciones de grado superior en materias económico financieras y contar con amplia experiencia en funciones similares dentro de la organización o en otras entidades.

Esta área cuenta con dos unidades: (i) contabilidad, y (ii) tesorería. Las principales funciones encomendadas a cada unidad son las siguientes:

- **Contabilidad**. Para el desarrollo de sus trabajos cuenta con la herramienta informática CODA.

Sus funciones más relevantes son:

- Diseñar, evaluar y dirigir el sistema de contabilidad y control interno contable para garantizar la suficiencia, coherencia y adecuado funcionamiento de los procesos y la confección de los estados financieros de la Sociedad.
- Contabilización de las distintas operaciones de la Sociedad.
- Elaboración de la información que periódicamente se ha de remitir a la CNMV y otros organismos de supervisión.
- Elaboración de los informes periódicos y específicos en materias de su competencia para los diferentes comités y órganos de decisión que existen en la Sociedad o para cualquier otra entidad externa que lo solicite.
- Divulgar la información sobre solvencia a que hace referencia el artículo 70 bis de la LMV, y, en particular, la información relativa a las prácticas y políticas de remuneración para aquellas categorías de empleados cuyas actividades profesionales puedan tener impacto en sus perfiles de riesgo y para las personas que efectivamente dirigen la actividad de la Sociedad.
- Revisar el proceso de autoevaluación de capital teniendo en cuenta el impacto de los ciclos económicos, sensibilidad a otros riesgos y factores externos.
- Vigilar el cumplimiento de las exigencias mínimas de recursos propios y evaluar la relación entre los recursos propios y el capital interno en base a los niveles de riesgo asumidos en cada área de actividad de acuerdo a los criterios relativos al proceso de autoevaluación del capital interno establecidos en la normativa.
- Vigilar el equilibrio entre el capital y el patrimonio neto, cuando éste se vea disminuido como consecuencia de pérdidas.

- **Tesorería**:

Sus principales funciones son:

- Previsión y control de tesorería siguiendo las directrices marcadas por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo.
- Medición y control de los coeficientes y límites legales que resultan de aplicación.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Gestión de cobros y pagos de la Sociedad, liquidación de impuestos, abono de nóminas, saldos de liquidación de operaciones con las cámaras... Los poderes para efectuar cobros y pagos se ostentarán de forma mancomunada por, al menos, dos empleados de la Sociedad.
- Conciliación de las cuentas de tesorería de la Sociedad y de las posiciones que componen su cartera. La persona encargada de realizar esta tarea será distinta de aquella a la que se encomiende la contabilización de cualquier operación.
- Elaboración y liquidación de las obligaciones administrativas, fiscales y laborales de la Sociedad.
- Registro de los apuntes en las cuentas de los clientes relativos a comisiones, primas, ajustes de garantías, o cobros/pagos de perdidas y ganancias.
- Control de los recursos informáticos y otros servicios generales.
- En general, todas aquellas actividades relacionadas con el mantenimiento, administración y custodia de los medios técnicos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades de la Sociedad.

Esta área emite diariamente informes sobre las posiciones en descubierto en las cuentas de clientes y sobre las incidencias que se produzcan y sigue su resolución.

3.11 Departamento de Operaciones.

El Director de operaciones, responsable del Departamento, deberá reunir cualificaciones de grado superior en materias económico administrativas y conocimientos y experiencia extensos en el desarrollo de funciones similares dentro de la organización o en otras entidades.

Este área cuenta con cuatro unidades: (i) procesamiento de operaciones, (ii) facturación,(iii) servicio al cliente y (iv) no residentes. Las principales funciones desarrolladas por cada una de las unidades son las siguientes:

- **Procesamiento de operaciones:** cuenta con la herramienta informática GMI para el desarrollo de sus áreas de responsabilidad.

Sus funciones se centran en las actividades de liquidación de operaciones en el mercado local (MEFF), tareas de *middle office* (apoyo a la contratación de operaciones y control *on line*) y desgloses de operaciones. Las tareas más relevantes son:

- Control del estado de las órdenes recibidas de clientes y de los gestores.
- Seguimiento de la correcta ejecución de las operaciones y emisión de las respectivas confirmaciones, una vez realizadas las comprobaciones oportunas.
- Seguimiento del desglose, prorrateo y liquidación de las operaciones, conforme a los procedimientos establecidos.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Revisión de las comisiones repercutidas y soportadas, según los folletos de tarifas y acuerdos adoptados.
 - Seguimiento de las incidencias surgidas, en el ámbito de su actuación, hasta su resolución.
 - Generación y mantenimiento de los registros obligatorios de las operaciones de clientes.
 - Suministro a otros departamentos, proveedores de servicios y unidades de negocio de toda aquella información necesaria para el desempeño de sus funciones.
- **Facturación**: Su función principal es la gestión de cobros relacionados con las operaciones que no se liquidan a través de la Sociedad y la facturación a los *brokers* a través de los cuales se contratan las operaciones de clientes.
- **Servicio al cliente**: Esta unidad mantiene las relaciones con los clientes desde el momento en que se inicia su relación con la Sociedad. Es un área de soporte al cliente.
- Sus principales funciones y tareas son:
- Determinar el perfil de clientes y llevar a cabo todos los procesos relacionados con la información, apertura, mantenimiento y actualización de sus datos.
 - Mantenimiento y actualización de las posiciones de clientes.
 - Remisión periódica de información a los clientes sobre sus operaciones, posiciones, transacciones, comisiones y gastos, ...
 - Gestión de los archivos.
 - Realizar conciliaciones con periodicidad diaria, de las cuentas de clientes.
- **No residentes**: Este área está encargada de la relación con clientes no residentes y su principal función es la de elaborar y remitir la Banco de España los informes mensuales requeridos relativos a las posiciones y movimientos con dicha categoría de clientes.

3.12 Departamento de Ventas y Marketing.

Este departamento es el encargado de la contratación de operaciones y captación de clientes para la Sociedad.

El Director Ventas y Marketing, máximo responsable del Departamento, deberá reunir cualificaciones de grado superior en materias financieras y contar con amplia experiencia en mercados financieros y contratación de operaciones.

El área cuenta con dos unidades: (i) mesa de contratación, y (ii) liquidación y marketing. Las principales funciones de cada unidad son las siguientes:

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- **Mesa de Contratación.** Su actividad se centra en la recepción de órdenes de clientes, por los medios establecidos (teléfono o canales electrónicos), y la transmisión para su ejecución a otras entidades financieras.

Los operadores, son responsables de la recepción de las órdenes y transmisión de las mismas, previa identificación del ordenante.

El operador no aceptará órdenes sin disponer del justificante de la orden o sin haber cumplido con los requisitos de identificación y conocimiento del cliente.

Sus funciones principales son las siguientes:

- Recepción de las órdenes y su ejecución o la transmisión de las mismas a otras entidades para que las ejecuten.
- Aplicar la política de mejor ejecución de las órdenes de clientes.
- Antes de realizar cualquier operación, asegurarse de que el cliente está dado de alta en el sistema. Asimismo, se asegurará de que se cumplen los límites en su caso establecidos y que la entidad liquidadora está entre las autorizadas por la Sociedad o indicadas por el cliente.
- Proponer la inclusión de nuevos intermediarios en la lista de autorizados.

- **Liquidación y marketing.** Su responsabilidad principal es la distribución de los servicios de la Sociedad, desarrollo de productos, seguimiento de la competencia, captación de clientes y mantenimiento de la página web.

Este área cuenta a su vez con tres unidades: (i) ventas (*clearing*), (ii) comercio electrónico (*e-business*) y (iii) asistencia a ventas.

- **Ventas:** este área se encarga de (i) la selección, captación y mantenimiento de clientes, (ii) la elaboración de las ofertas comerciales, (iii) la negociación de los servicios y condiciones de los contratos con clientes, (iv) la fijación de tarifas y (v) reunir toda la documentación contractual.
- **Comercio Electrónico** (E Business): Esta unidad se encarga de las relaciones con los clientes que desean realizar contratación electrónica.

Sus funciones son: (i) apertura de cuentas de nuevos clientes de contratación electrónica, (ii) asegurar la conexión entre los sistemas de contratación electrónica cliente-Sociedad y su actualización, (iii) llevar las relaciones con los proveedores, (iv) definir los límites en la contratación electrónica, (v) confirmar las ejecuciones por solicitud del cliente y (vii) gestionar y resolver las incidencias.

- **Asistencia a ventas.** Este área está encargada de (i) dar soporte a las unidades de venta, (ii) recabar información comercial, y administrar bases de datos y (iii) gestionar los contratos consensuados con el cliente.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

3.13 Departamento de Informática.

El Departamento de Informática velará por que se cumplan en todo momento los diferentes niveles de seguridad de la información y los equipos informáticos de la Sociedad.

Sus funciones principales son:

- Elaborar, implementar y aplicar los planes de salvaguarda física, archivo y acceso a la documentación.
- Elaborar y revisar los planes de contingencias.
- Crear y gestionar los distintos niveles de seguridad de la información, de forma que cada empleado de la Sociedad tenga acceso únicamente a la información que sea relevante para el desempeño de sus funciones (mantenimiento de usuarios y accesos).
- Supervisar la realización de copias de seguridad de la información, así como la gestión para su custodia de forma adecuada y segura.
- Seguimiento de las incidencias surgidas, en el ámbito de su actuación, hasta su resolución.
- Soporte técnico y mantenimiento de los aplicativos de la Sociedad.
- Comunicación con los proveedores de aplicativos.

El Director Informático debe contar con formación técnica superior (ingeniería o informática) relacionada con desarrollos informáticos, bases de datos, redes locales, mantenimiento y experiencia en puestos similares en empresas financieras.

3.14 Servicio de Atención al Cliente.

De acuerdo con lo establecido en la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero* el Área de Atención al Cliente debe atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios puedan presentar. La Sociedad dispone de un Reglamento para la defensa del cliente que regula su actividad y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones recibidas.

Este área está separada de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización al objeto de garantizar que sus decisiones se adopten de manera autónoma y se eviten conflictos de interés.

El servicio de atención al Cliente se encuentra delegado en BBVA

Al responsable de este servicio, designado por el Consejo de Administración, le son atribuidas las siguientes funciones:

- Atender y resolver las reclamaciones que se sometan a su decisión.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

- Elaborar anualmente , un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES FLUJOS DE INFORMACIÓN.

Un adecuado flujo de información entre los distintos órganos, departamentos y áreas de actividad de la Sociedad, y entre éstos y el Consejo de Administración, es una herramienta primordial de gobierno corporativo, no sólo para identificar y evaluar los riesgos de la actividad y tomar medidas para minimizarlos, sino también para incrementar la eficiencia de las tareas desarrolladas. La comunicación se transmitirá de forma verbal o por escrito cuando así proceda o las circunstancias lo exijan.

En todo caso, será responsabilidad del Director General mantener informado en todo momento al Consejo de Administración, a fin de que conozca la situación de la Sociedad y puedan convocarse las reuniones que sean convenientes.

Los principales flujos de información entre los diferentes órganos de la Sociedad son los siguientes:

- a) El Director General transmite al Consejo de Administración u órganos delegados la siguiente información sobre:
 - La evolución de la actividad y su situación patrimonial.
 - La adecuación de las actividades que desarrolla la Sociedad y los riesgos asumidos con las políticas y estrategias seguidas.
 - Propuesta de Presupuesto Anual y seguimiento de las desviaciones.
 - Cualquier hecho destacable en relación con los productos y servicios ofrecidos y las políticas acordadas por el Consejo de Administración.
 - Propuestas de contratación de personal.
 - Alcance y ámbito general de los riesgos asumidos y, si fuere necesario, propuesta de actualización o revisión de los límites de riesgos fijados, en función de las necesidades operativas y volumen de actividad. Copia de esta propuesta será remitida a la unidad de Cumplimiento Normativo para que emita informe antes de su aprobación por el Consejo de Administración.
 - Propuesta de plan anual de negocio
 - La celebración de contratos de comercialización y de representación así como de la distribución de nuevos productos.

- b) El Consejo de Administración informa a los directores de Área, a través del Director General, de cualquier acuerdo adoptado que afecte a sus áreas de negocio, así como de la aprobación del Presupuesto Anual y del plan de negocio.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

Igualmente, el Consejo de Administración informará a la Junta General de Accionistas acerca de los asuntos que resulten de su competencia y, en todo caso, someterá anualmente a su aprobación las cuentas anuales de la Sociedad.

- c) El responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos, así como el resto de directores de Área, informarán a la Unidad de Cumplimiento Normativo de todas las incidencias detectadas que supongan un riesgo para la Sociedad o sus clientes.

- d) La Unidad de Cumplimiento Normativo y prevención de blanqueo de capitales y la de Auditoría Interna emitirán informes con la periodicidad detallada en este Manual.

No obstante, si las circunstancias lo requieren, podrá informar en cualquier momento al Consejo de Administración sobre las incidencias significativas que se detecten en relación con su actividad desarrollada, proponiendo la adopción de las medidas que considere necesarias.

La Unidad de Cumplimiento Normativo informa al resto de Áreas y a la Alta Dirección sobre cambios legislativos y normativos que pudieran afectar, de modo directo o indirecto, a la Sociedad y a los contratos que tenga suscritos la misma.

Igualmente, propondrá al Consejo de Administración los procedimientos de nuevo diseño a implantar en relación con la operativa y circunstancias que lo requieran.

- e) La Unidad de Gestión de Riesgos prepara informes con el contenido, alcance y periodicidad indicados en el Manual de Procedimientos de Control de Riesgos y en este Manual.

- f) El Departamento de Contabilidad es el encargado de confeccionar la información económica-financiera de la Sociedad, así como de proporcionar a los auditores la información necesaria para la auditoria de las cuentas anuales y la elaboración del informe complementario. Remite al Director General y al Consejo de Administración la siguiente documentación:

- Balances y cuentas de pérdidas y ganancias intermedios.
- Contabilidad analítica de ingresos y gastos.
- Incidencias en el pago de impuestos y tasas.
- Situación actualizada de los coeficientes de liquidez, recursos propios y resto de límites legales que resulten de aplicación.
- Desviaciones producidas en el presupuesto anual, incluyendo los análisis y comentarios que se considere oportunos. En caso de proponer modificaciones de las cifras presupuestadas, se informará sobre las partidas a rectificar, con la cuantificación de los efectos, las medidas a adoptar y los resultados esperados.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015

g) Todos los empleados de la Sociedad, conocen y aplican los procedimientos y normas establecidos en los siguientes documentos:

- Manuales de Procedimientos.
- Reglamento Interno de Conducta y demás normas legales de actuación en los mercados de valores.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y el Documento Interno de Seguridad.
- Normativa aplicable y procedimientos sobre prevención del blanqueo de capitales.

Todos los empleados informarán, en sentido ascendente en el organigrama funcional, sobre las incidencias detectadas, incumplimiento de los procedimientos establecidos y evolución de su área de actividad, realizando las propuestas de mejora que considere oportunas.

Versión	2
Fecha	Octubre 2015