



# Política de Incentivos

Medidas aplicadas para mejorar la calidad del  
Servicio Ofrecido a los Clientes



---

**Política de Incentivos**  
Medidas aplicadas para mejorar la calidad del Servicio Ofrecido

**Octubre de 2019**

## Índice

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVO DE ESTE DOCUMENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>INICIATIVAS IMPLANTADAS</b> .....	<b>6</b>
3.1	ACCESO EN RURALVÍA A FONDOS DE TERCEROS (IN01).....	6
3.2	MEJORA EN LOS SISTEMAS DE ASESORAMIENTO (IN02) .....	6
3.3	HERRAMIENTAS DE COMPARACIÓN DE FONDOS (MORNINGSTAR) (IN03).....	6
3.4	ASIGNACIÓN ÓPTIMA DE ACTIVOS PARA CLIENTES BAJO ASESORAMIENTO (IN04) .....	7
3.5	CLIENTES EN SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN: ASESORAMIENTO EN FONDOS DE GESCOOPERATIVO (IN05) .....	7
3.6	REFUERZO DE LAS UNIDADES COMERCIALES PARA PRESTAR UN MEJOR SERVICIO DE ASESORAMIENTO (IN06) .....	7
3.7	CONTROLES SOBRE OPERATIVA DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN (IN07) .....	8
3.8	SEGUIMIENTO DEL PÚBLICO OBJETIVO (IN08) .....	8
3.9	ACTAS DE REUNIONES CON CLIENTES (IN09) .....	8
3.10	CONTROLES INTERNOS DE DETECCIÓN DE RIESGOS (IN10).....	9
3.11	REFUERZO DE LAS UNIDADES DE CONTROL (IN11) .....	9
3.12	GESTIÓN DE CARTERAS - ACCESO A INFORMACIÓN FISCAL Y PATRIMONIAL (IN12).....	9
3.13	GESTIÓN DE CARTERAS - ACCESO A INFORMACIÓN DE MERCADOS (IN13).....	10
3.14	GESTIÓN DE CARTERAS - SOPORTE A LA FUNCIÓN DE GDC POR PARTE DE LA RED COMERCIAL DE LAS CCRR - DISPONIBILIDAD DE UNA AMPLIA RED COMERCIAL (IN14) .....	10
3.15	SOPORTE A LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE CARTERAS POR PARTE DE LA RED COMERCIAL DE LAS CCRR - ACCESO AL SERVICIO DE GDC (IN15).....	10
3.16	SOPORTE A LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE CARTERAS POR PARTE DE LA RED COMERCIAL DE LAS CCRR - FORMACIÓN E INFORMACIÓN A CLIENTES (IN16).....	11
<b>4</b>	<b>REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>CUADRO DE ACCIONES VS. REQ. NORMATIVOS INCENTIVOS</b> .....	<b>12</b>

## 1 Introducción

---

La normativa europea MiFID, es la Directiva que regula los mercados de instrumentos financieros, y es aplicable en la Unión Europea desde noviembre de 2007. En 2014, se publicó la denominada MiFID II que se basaba en la mejora de las reglas ya adoptadas en la anterior normativa. Esta norma entró en vigor el 3 de enero de 2018.

En España, tanto MiFID I como MiFID II, se han traspuesto al ordenamiento jurídico nacional a través de la Ley 47/2007 del 19 de noviembre, el RDL 217/2008 del 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas del servicio de inversión y el RDL 14/2018 por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores aprobado por el RDL 4/2015.

Este entorno normativo, establece la definición de *Incentivo* (*honorarios y comisiones abonados o cobrados y cualquier beneficio no monetario entregado o recibido en relación con la prestación de un servicio de inversión o auxiliar*) y establece una serie de requerimientos para que éstos puedan ser admitidos, identificados y cómo deben ser gestionados. Además se define cómo debe informarse a los clientes de la existencia de incentivos en los servicios que contraten y que los tengan asociados.

La normativa establece la prohibición, con carácter general, de la aceptación y retención de honorarios o comisiones o proporcionar o recibir beneficios no monetarios relacionados con la prestación de un servicio de inversión o un servicio auxiliar, a un tercero o de un tercero que no sea el cliente o la persona que actúe en nombre del cliente, salvo en determinados casos que se describen en el apartado siguiente y cuya función principal es la mejora de la calidad del servicio ofrecido al cliente.

En el caso de que se preste un servicio de asesoramiento independiente en materia de inversión o un servicio de gestión de carteras, la normativa establece que todos los honorarios, comisiones y beneficios monetarios o no monetarios que puedan ser abonados o proporcionados por terceros en relación con el servicio de asesoramiento independiente o el de gestión de carteras, deben ser devueltos íntegramente al cliente lo antes posible tras la recepción de los pagos en cuestión por Caja Rural de Asturias (en adelante *la Entidad*).

**El pago o abono de incentivos está permitido por la Directiva MiFID en las siguientes casuísticas:**

- A. Incentivos diseñados para elevar la calidad del servicio al cliente, siempre y cuando no entren en conflicto con la obligación de *la Entidad* de actuar en el interés óptimo del cliente. Entre los cuales se encuentran:
  - A. Aquellos que se justifiquen por que implican una prestación de un servicio adicional al cliente siempre que sea proporcional al servicio que recibe.
  - B. Siempre y cuando no beneficie a *la Entidad*, sus accionistas ni empleados sin un beneficio concreto para el cliente
  - C. Aquel que suministre un beneficio continuado al cliente
  
- B. El beneficio o pago que se realice sea necesario para prestar los servicios de inversión (ejemplo los gastos de custodia, liquidación y cambio, tasas reguladoras o gastos de asesoría jurídica) cuya naturaleza no genere un conflicto con la obligación de *la Entidad* de actuar en el mejor interés del cliente.

## 2 Objetivo de este documento

---

Este documento tiene por objetivo, identificar las medidas/acciones aplicadas por *la Entidad* para mejorar el servicio ofrecido a los clientes y en consecuencia, justificar el pago o abono de incentivos.

Las medidas/acciones implantadas impactarán en los apartados identificados por la Normativa que justifican el cobro de incentivos, anteriormente comentados.

En este sentido, este documento incluirá, por iniciativa, los apartados impactados, identificándose además si la mejora de calidad y servicio consecuencia de su implantación, es responsabilidad de Caja Rural de Asturias, o de las Entidades que colaboren en la comercialización de alguno de los servicios prestados.

La agrupación que se ha creado para reflejar el trabajo realizado, es la siguiente:

- A.** Aquellos que se justifiquen por que implican una prestación de un servicio adicional al cliente siempre que sea proporcional al servicio que recibe.
  - A1 – Asesoramiento No Independiente. Amplia Gama de Instrumentos Financieros.
  - A2 – Número apropiado de productos de terceros.
  - A3 – Asignación óptima. Propuesta de Activos
  - A4 – Actualización periódica del test de idoneidad con Asesoramiento
  - A5 – Herramienta de Comparador de Fondos.
- B.** Siempre y cuando no beneficie a *la Entidad*, sus accionistas ni empleados sin un beneficio concreto para el cliente
- C.** Aquel que suministre un beneficio continuado al cliente

A continuación se presentan las Iniciativas implantadas en nuestra Organización.

### 3 Iniciativas implantadas

Este documento tiene por objetivo, identificar las medidas/acciones aplicadas por *la Entidad*

#### 3.1 Acceso en Ruralvía a fondos de Terceros (IN01)

Se han abordado ciertos desarrollos tecnológicos para permitir, tanto los clientes de la Entidad como los no clientes, acceso a una oferta a un precio competitivo, a una amplia gama de instrumentos financieros que satisfagan sus necesidades, incluyendo un número apropiado de instrumentos de terceros proveedores de productos que carezcan de vínculos estrechos con la Entidad.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR					
CODIGO	Descripción Acción	CCRR	BCE	A1	A2	B1	B2
				Asesoramiento No Independiente Amplia Gama de Instrum. Financieros	Nº Apropiado Productos de Terceros	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN01	Acceso en Ruralvía a Fondos de Terceros	X	X	X	X	X	X

#### 3.2 Mejora en los sistemas de Asesoramiento (IN02)

Los sistemas utilizados para realizar el asesoramiento a clientes han sido mejorados, para permitir una actualización periódica de los perfiles de los Clientes.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR					
CODIGO	Descripción Acción	CCRR	BCE	A4	A5	B1	B2
				Actualización periódica de test de Idoneidad en Asesoramiento	Herramienta comparador de Fondos	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN02	Mejora en los sistemas de Asesoramiento	X	X	X		X	X

#### 3.3 Herramientas de Comparación de Fondos (MorningStar) (IN03)

Dos acciones en este apartado:

- Contratación de acceso a la plataforma de MorningStar.
- Se han realizado adaptaciones en nuestros sistemas informáticos para permitir el acceso de los clientes de la Entidad, a una herramienta que les permitan realizar comparaciones objetivas entre los distintos instrumentos ofrecidos, para así ayudar a los clientes a tomar decisiones de inversión con la información más transparente posible. Esta herramienta es MorningStar.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR				
				A1	A2	A5	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			Asesoramiento No Independiente Amplia Gama de Instrum. Financieros	Nº Apropriado Productos de Terceros	Herramienta comparador de Fondos	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN03	Herramientas de Comparación de Fondos (MorningStar)	X	X	X	X	X	X	X

### 3.4 Asignación óptima de Activos para Clientes Bajo Asesoramiento (IN04)

Se han desarrollado procedimientos específicos para suministrar anualmente, a todos los clientes que se encuentran dentro del Servicio de Asesoramiento que ofrece la entidad, una propuesta de asignación óptima de activos en función de su perfil de inversión.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR			
				A3	A4	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			Asignación óptima propuesta de activos	Actualización periódica de test de Idoneidad en Asesoramiento	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN04	Asignación óptima de Activos para Clientes bajo asesoramiento	X	X	X	X	X	X

### 3.5 Clientes en servicio de Comercialización: Asesoramiento en Fondos de Gescooperativo (IN05)

Comunicación anual a todos los clientes de la Entidad que se encuentran en el Servicio de Comercialización, ofreciéndoles la posibilidad de pasarse por su oficina donde les podremos asesorar sobre los Fondos de Inversión gestionados por Gescooperativo, recomendándoles la inversión que mejor se ajuste a sus conocimientos, experiencia, capacidad financiera y objetivos de inversión. Para ello, les ofrecemos la posibilidad de evaluar la idoneidad de los fondos de inversión que tienen contratados con nosotros y la adecuación a su perfil inversor, comprometiéndonos a recomendarles los productos más adecuados para ellos.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR			
				A1	A3	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			Asesoramiento No Independiente Amplia Gama de Instrum. Financieros	Asignación óptima propuesta de activos	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN05	Clientes en servicio de comercialización: Asesoramiento en fondos de Gescooperativo	X	X	X	X	X	X

### 3.6 Refuerzo de las Unidades Comerciales para prestar un mejor servicio de asesoramiento (IN06)

Refuerzo de unidades propias (unidades de apoyo al negocio, jefaturas de zona, dirección comercial), dentro de la Organización, que apoyan a la red de oficinas en el asesoramiento

que éstas realizan a los clientes, poniendo a su disposición las herramientas e información más completa posible y que ayuda a elevar la calidad del servicio que las oficinas prestan a los clientes.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR	
CODIGO	Descripción Acción			A1	B1
				Asesoramiento No Independiente Amplia Gama de Instrum. Financieros	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente
IN06	Refuerzo de las Unidades Comerciales para prestar un mejor servicio de asesoramiento	X		X	X

### 3.7 Controles sobre operativa de productos de inversión (IN07)

Se han integrado controles en nuestros sistemas , por los cuales, únicamente los empleados de la Entidad pueden prestar asesoramiento y contratar instrumentos financieros con un nivel de riesgo acorde al perfil de riesgo que se haya obtenido del cliente, previa realización del Test de Idoneidad.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN07	Controles sobre operativa de productos de inversión	X	X	X	X

### 3.8 Seguimiento del público objetivo (IN08)

Se han desarrollado herramientas de control y seguimiento del público objetivo definido para poder comercializar instrumentos financieros. Dicha herramienta permite tener una comunicación fluida entre Productor y Distribuidor en el intercambio de información sobre el público objetivo definido y para delimitar del mismo modo, el público objetivo negativo.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN08	Seguimiento del público objetivo	X	X	X	X

### 3.9 Actas de reuniones con Clientes (IN09)

Desarrollos informáticos que han permitido a la Entidad implementar controles internos en la entidad, mediante los cuales en los servicios de ejecución, en los servicios de recepción y transmisión de órdenes y en el servicio de asesoramiento, en los casos en los que así lo exija la normativa, se recojan mediante Actas de Reuniones, las conversaciones que se han mantenido con los cliente.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN09	Actas de reuniones con Clientes	X	X	X	X

### 3.10 Controles Internos de detección de riesgos (IN10)

Se han establecido medidas de control internas que eviten en la medida de lo posible riesgos operacionales, riesgos legales, en los que pueden incluir sus empleados y en los cuales no se actúa de manera honesta, cabal y profesional con los clientes y en el mejor interés del cliente.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN10	Controles Internos de detección de riesgos	X	X	X	X

### 3.11 Refuerzo de las Unidades de Control (IN11)

Refuerzo de las Unidades de Control (Cumplimiento normativo, Auditoría Interna), con recursos y nuevos procesos y metodología, cuyo objetivo es detectar posibles incumplimientos e intentar evitar y/o mitigar las actuaciones deshonestas, poco profesionales y que no estén alineadas con actuar en el mejor interés del cliente.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN11	Refuerzo de las Unidades de Control	X	X	X	X

### 3.12 Gestión de Carteras - Acceso a Información Fiscal y Patrimonial (IN12)

Diariamente, si el cliente es usuario de Ruralvía, puede acceder a su información fiscal y patrimonial. Adicionalmente, con una periodicidad anual y de manera complementaria al resto de información fiscal que recibe por nuestra parte, recibirá un informe específico y detallado con toda la información fiscal necesaria referente a este Servicio y a todos los activos que lo componen. Su asesor/a está igualmente a su disposición para aclarar cualquier aspecto fiscal, teniendo siempre en cuenta la situación fiscal específica del cliente para adaptarnos a ella.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN12	Gestión de Carteras - Acceso a Información Fiscal y Patrimonial	X	X	X	X

### 3.13 Gestión de Carteras - Acceso a Información de Mercados (IN13)

Dentro de su informe mensual, incluimos un Informe de Mercado en el que explicamos la situación actualizada de los mercados financieros, así como un resumen de nuestro posicionamiento y la asignación de activos que estamos siguiendo en cada momento. Dentro del contacto continuo que tiene con su oficina y asesor/a, puede solicitarnos cualquier aclaración o duda al respecto de todo ello, para lo que nos ponemos a su entera disposición.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN13	Gestión de Carteras - Acceso a Información de Mercados	X	X	X	X

### 3.14 Gestión de Carteras - Soporte a la Función de GDC por parte de la Red Comercial de las CCRR - Disponibilidad de una amplia Red Comercial (IN14)

La amplia Red Comercial de las Cajas Rurales permite a los Clientes disponer de un equipo técnico y humano con una amplia presencia territorial, en caso de que el cliente necesite soporte con la Gestión de su Cartera, complementando el servicio prestado por el Banco Cooperativo Español y permitiendo disponer de un servicio totalmente personalizado.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN14	Gestión de Carteras - Soporte a la Función de GDC por parte de la Red Comercial de las CCRR - Disponibilidad de una amplia Red Comercial	X		X	X

### 3.15 Soporte a la Función de Gestión de Carteras por parte de la Red Comercial de las CCRR - Acceso al Servicio de GDC (IN15)

La actual estructura de distribución, permite a los clientes acceder a un Servicio de Alto Valor Añadido a costes reducidos.

*Impacto en mejora de la calidad*

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN15	Soporte a la Función de Gestión de Carteras por parte de la Red Comercial de las CCRR - Acceso al Servicio de GDC	X		X	X

### 3.16 Soporte a la Función de Gestión de Carteras por parte de la Red Comercial de las CCRR - Formación e Información a Clientes (IN16)

La red Comercial de las Cajas rurales que dan soporte a la Gestión de Carteras, ofrecen información sobre comportamientos de Mercados, permitiendo acceder ,de manera presencial, a conferencias, charlas sobre productos y mercados, acciones formativas, ..., ofrecidas en el entorno más cercano al cliente.

#### Impacto en mejora de la calidad

DATOS DE LA ACCIÓN		CCRR	BCE	B1	B2
CODIGO	Descripción Acción			No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN16	Soporte a la Función de Gestión de Carteras por parte de la Red Comercial de las CCRR - Formación e Información a Clientes	X		X	X

## 4 Revisión de este documento

Este documento deberá ser actualizado cada vez que se implanten nuevas medidas y/o se modifiquen las ya existentes. En todo caso, será revisado por *la Entidad* al menos una vez al año.

## 5 Cuadro de Acciones vs. Req. Normativos Incentivos

DATOS DE LA ACCIÓN		SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR							CCRR	BCE
		A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2		
CODIGO	Acción	Asesoramiento No Independiente Amplia Gama de Instrum. Financieros	Nº Aprobado Productos de Terceros	Asignación óptima propuesta de activos	Actualización periódica de test de idoneidad en Asesoramiento	Herramienta comparador de Fondos	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio o continuo al cliente		
IN01	Acceso en Ruralvía a Fondos de Terceros	X	X				X	X		
IN02	Mejora en los sistemas de Asesoramiento				X		X	X		
IN03	Herramientas de Comparación de Fondos (MorningStar)	X	X			X	X	X		
IN04	Asignación óptima de Activos para Clientes: bajo asesoramiento			X			X	X		
IN05	Clientes en servicio de comercialización: Asesoramiento en fondos de Gescoperativo	X					X	X		
IN06	Refuerzo de las Unidades Comerciales para prestar un mejor servicio de asesoramiento	X							X	

DATOS DE LA ACCIÓN		SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR							B1	B2
		CCRR	BCE	A1	A2	A3	A4	A5		
CODIGO	Acción			Asesoramiento No Independiente Amplia Gama de Instrum. Financieros	Nº Apropriado Productos de Terceros	Asignación óptima propuesta de activos	Actualización periódica de test de idoneidad en Asesoramiento	Herramienta comparador de Fondos	No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
IN07	Controles sobre operativa de productos de inversión	X	X						X	X
IN08	Seguimiento del público objetivo	X	X						X	X
IN09	Actas de reuniones con Clientes	X	X						X	X
IN10	Controles Internos de detección de riesgos	X	X						X	X
IN11	Refuerzo de las Unidades de Control	X	X						X	X
IN12	Gestión de Carteras - Acceso a Información Fiscal y Patrimonial	X	X						X	X

DATOS DE LA ACCIÓN		SERVICIO ADICIONAL O SUPERIOR					B1	B2		
		A1	A2	A3	A4	A5				
CODIGO	Acción	CCRR	BCE	A1 Asesoramiento No Independiente Amplia Gama de Instrum. Financieros	A2 Nº Apropriado Productos de Terceros	A3 Asignación óptima propuesta de activos	A4 Actualización periódica de test de idoneidad en Asesoramiento	A5 Herramienta comparador de Fondos	B1 No beneficia a la empresa sin beneficio tangible para cliente	B2 Justificado por la provisión de un beneficio continuo al cliente
INI3	Gestión de Carteras - Acceso a Información de Mercados	X	X						X	X
INI4	Gestión de Carteras - Soporte a la Función de GDC por parte de la Red Comercial de las CCRR - Disponibilidad de una amplia Red Comercial	X							X	X
INI5	Soporte a la Función de Gestión de Carteras por parte de la Red Comercial de las CCRR - Acceso al Servicio de GDC	X							X	X
INI6	Soporte a la Función de Gestión de Carteras por parte de la Red Comercial de las CCRR - Formación e Información a Clientes	X							X	X