

---

# POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN

**GVC Gaesco Valores, S.V., S.A.**

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
1.0	Primera versión Política de Externalización
1.1	Segunda versión Política de Externalización
1.2	Tercera versión Política de Externalización
1.3	Cuarta versión Política de Externalización

## VALIDACIÓN

El presente documento requiere la validación de las siguientes personas / órganos:

VERSIÓN	REVISADA POR	FECHA
1.0	Áreas: Cumplimiento Normativo / Legal	7 nov. 2008
1.1	Áreas: Cumplimiento Normativo	dic. 2017
1.2	Áreas: Cumplimiento Normativo	oct. 2021
1.3	Áreas: Cumplimiento Normativo	oct. 2024

VERSIÓN	APROBADA POR	FECHA
1.0	Consejo de Administración	nov. 2008
1.1	Consejo de Administración	dic. 2017
1.2	Consejo de Administración	23 nov. 2021
1.3	Consejo de Administración	24 oct. 2024

## ÍNDICE

<b>OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>01. Marco Normativo</b> .....	<b>5</b>
<b>02. Criterios definidos de cara a externalizar actividades</b> .....	<b>6</b>
<b>03. Alcance de las funciones operativas esenciales e importantes</b> .....	<b>7</b>
<b>04. Aspectos de obligado cumplimiento de cara a la externalización de funciones.</b> .....	<b>8</b>
<b>05. Aspectos de obligado cumplimiento de cara a la externalización de funciones con proveedores de servicios situados en terceros países (gestión de carteras)</b> .....	<b>14</b>
<b>06. Criterios de Selección de Intermediarios (Brokers). Centros de Ejecución. Proveedores</b> .....	<b>15</b>
<b>07. Mecanismos de Control y Monitorización sobre Proveedores</b> .....	<b>16</b>
<b>REVISIÓN Y COMPROBACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>Anexo I. Inventario de actividades externalizadas</b> .....	<b>18</b>
<b>Anexo II.A. Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores. Solicitud de Autorización de Proveedores”</b> .....	<b>20</b>
<b>Anexo II.B. Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores. Comparación de Proveedores”</b> .....	<b>21</b>
<b>Anexo III. Checklist de cumplimiento de los requerimientos críticos previos a la externalización / subcontratación de funciones operativas consideradas como esenciales</b> .....	<b>22</b>
<b>Anexo IV. Checklist de requisitos contractuales para funciones operativas consideradas como esenciales</b> .....	<b>24</b>

## OBJETIVO

El objetivo de la Política de Externalización, es cumplir con los requisitos de organización establecidos en la normativa actual vigente, respecto al establecimiento de criterios y definición de parámetros conceptuales y de toma de decisiones tanto para la externalización de funciones relacionadas con los servicios o actividades de inversión en las empresas del Grupo GVC Gaesco (GVC Gaesco Valores, S.V., S.A.; GVC Gaesco Gestión, SGIC, S.A. y GVC Gaesco Pensiones, SGFP, S.A.), como para las funciones necesarias para el funcionamiento eficiente de dichos servicios de inversión.

La Política, además de constituir un elemento aglutinador de los principios a seguir en la externalización de determinadas actividades, se articulará como elemento de control de las propias actividades externalizadas.

Se entenderá como externalización, cualquier tipo de acuerdo entre el Grupo GVC Gaesco y un proveedor de servicios en virtud del cual este realice un proceso, un servicio o una actividad que en otras circunstancias llevaría a cabo la propia empresa de servicios de inversión.

Cuando GVC Gaesco confíe a un tercero el ejercicio de funciones operativas cruciales para la prestación de un servicio continuado y satisfactorio a sus clientes y la realización de actividades de inversión de modo continuo y satisfactorio, la empresa de servicios de inversión deberá asegurarse de que adopta medidas razonables para evitar que exista un riesgo operativo adicional indebido.

La externalización de funciones operativas importantes no podrá afectar sensiblemente a la calidad del control interno ni a la capacidad del supervisor de controlar que la empresa cumple todas sus obligaciones.

GVC Gaesco deberá asegurarse previamente a la contratación de cualquier tercero que realice las funciones operativas cruciales delegadas, dispone de los procedimientos administrativos y contables adecuados, mecanismos de control interno, técnicas eficaces de valoración del riesgo y mecanismos eficaces de control y salvaguardia de sus sistemas informáticos.

La presente Política tiene la vocación de servir como modelo de contratación general para todo tipo de actividades que sean prestadas por terceras partes a las empresas del Grupo GVC Gaesco y especialmente para las consideradas esenciales o importantes por lo que la misma expone requerimientos de contratación, búsqueda, análisis, selección así como, monitorización y evaluación de actividades contratadas a terceros.

En resumen, la externalización:

- No exime a GVC Gaesco de sus obligaciones ante el supervisor ni ante sus clientes. Asimismo no puede, en ningún caso, derivar en la delegación de responsabilidad por parte de la alta dirección.

- No alterará las relaciones o las obligaciones de GVC Gaesco con respecto a sus clientes de conformidad con la normativa vigente;
- No debilitará las condiciones que debe cumplir GVC Gaesco para recibir y conservar la autorización de conformidad con la normativa vigente.
- No dará lugar a la supresión o modificación de ninguna de las restantes condiciones a las que se haya supeditado la autorización de GVC Gaesco.

GVC Gaesco debe tomar la debida diligencia a la hora de planificar, firmar el acuerdo, gestionar y finalizar la subcontratación. A estos efectos debe identificar, valorar, controlar y gestionar los riesgos inherentes a la subcontratación, incluida la adopción de medidas que eviten o mitiguen la exposición a los riesgos operativos que pueda originarse de dicha subcontratación.

Asimismo, GVC Gaesco deberá disponer de un listado de las funciones externalizadas para cada sociedad del Grupo que preste servicios de inversión, para su registro y seguimiento, identificando, en su caso, si se trata de funciones esenciales. Este registro será revisado por el Área de Cumplimiento Normativo cuando efectúe la revisión correspondiente al cumplimiento de la presente política.

Por último, el Consejo de Administración de cada una de las sociedades del Grupo, presentará para su aprobación un "INFORME ANUAL DE LA EVALUACIÓN DE LAS FUNCIONES DELEGADAS", donde se dejará constancia la revisión y evaluación periódica de las funciones delegadas que existan en cada momento.

## | DESCRIPCIÓN

### 01. Marco Normativo.

En el desarrollo de la esta Política, el Grupo GVC Gaesco ha tenido en cuenta las siguientes normas que resultan de aplicación a la misma:

- Los artículos 131 y 176 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión.
- Capítulo II - Requisitos de organización interna y funcionamiento, del Real Decreto 813/2023, de 8 de noviembre, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión
- Las condiciones establecidas en los artículos 30 a 32 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las

condiciones de funcionamiento de las empresas de inversión y los términos definidos a efectos de dicha Directiva ("Reglamento Delegado (UE) 2017/565")

- La Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE ("MiFID II");
- Las opiniones de ESMA de mayo de 2017 (bajo la rúbrica "General principles to support supervisory convergence in the context of the United Kingdom withdrawing from the European Union") y las tres opiniones de ESMA emitidas en julio de 2017 sobre el establecimiento de principios sectoriales en los ámbitos de las empresas de servicios de inversión, gestión de inversiones y mercados secundarios; y
- Las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02 de 25 de febrero de 2019

## 02. Criterios definidos de cara a externalizar actividades.

Los derechos y obligaciones respectivos de las empresas del Grupo GVC Gaesco y del tercero en favor del que se externalice una función, proceso, actividad o servicio (en adelante, el "Proveedor de Servicios") deberán asignarse claramente y establecerse en un acuerdo escrito. En particular, la Sociedad conservará su derecho a impartir instrucciones y poner fin al acuerdo, su derecho a ser informada, y su derecho a realizar inspecciones y acceder a la documentación y los locales. Así, las relaciones de externalización deben regirse en todo caso por contratos escritos en los que se describan claramente todos los aspectos materiales del acuerdo de externalización, incluyendo los derechos, las responsabilidades y obligaciones de las partes. El acuerdo garantizará que la subcontratación por el Proveedor de Servicios tenga lugar solo con el consentimiento por escrito de la Sociedad.

Conforme a lo establecido en la normativa actual, la Sociedad adoptará medidas razonables para garantizar la continuidad y la regularidad de la realización de los servicios y actividades de inversión. A tal fin, las empresas del Grupo GVC Gaesco empleará sistemas, recursos y procedimientos adecuados y proporcionados.

El Grupo GVC Gaesco desarrollará e implementará un programa integral de gestión de riesgos de la externalización/subcontratación para abordar las actividades externalizadas y la relación con el Proveedor de Servicios.

El Grupo GVC Gaesco garantizará que los acuerdos de externalización no disminuyan su capacidad para cumplir con sus obligaciones con los clientes y los reguladores, ni impidan la supervisión efectiva por parte de los reguladores.

Cuando confíe a un tercero el ejercicio de funciones operativas cruciales para la prestación de un servicio continuado y satisfactorio a sus clientes y la realización de actividades de inversión de modo continuo y satisfactorio, el Grupo GVC Gaesco deberá asegurarse de que adopta medidas razonables para evitar que exista un riesgo operativo adicional indebido.

La externalización de funciones operativas importantes no podrá afectar sensiblemente a la calidad del control interno ni a la capacidad del supervisor de controlar que las empresas del Grupo GVC Gaesco cumplen todas sus obligaciones.

GVC Gaesco analizará la viabilidad de la externalización de un servicio considerando fundamentalmente los siguientes factores:

- Análisis económico: relación coste/beneficio de las actividades externalizadas.
- Aspectos relativos a la seguridad: respecto a las instalaciones donde se realizará la externalización. Se deben mantener planes de continuidad adecuados.
- Cambios del entorno: implica una mayor propensión a externalizar procesos con mayores riesgos de modificación, con el fin de no acometer inversiones no estrictamente necesarias.
- Enfoque a grandes procesos: mayor justificación de externalizar procesos completos y de cierto tamaño.
- Aspectos normativos que podrían condicionar la externalización: La normativa vigente establece una serie de requisitos, que deben cumplirse en la externalización de aquellas actividades consideradas “importantes o esenciales” para GVC Gaesco.

Actualmente y de acuerdo con la normativa vigente, se define como importante y esencial toda actividad en la que una deficiencia en su ejecución pueda afectar considerablemente a la capacidad de GVC Gaesco para cumplir las condiciones que derivan de su autorización para actuar como empresa de servicios de inversión o sus obligaciones o a la continuidad de sus servicios y actividades de inversión.

De esta forma, se contemplarán dos grupos de actividades que están sujetas a la normativa vigente:

- a) las funciones necesarias para prestar servicios y actividades de inversión
- b) las funciones relevantes para el funcionamiento recurrente de GVC Gaesco.

La externalización de servicios o actividades de inversión o de funciones esenciales e importantes puede constituir un cambio significativo de las condiciones para la autorización de empresa de servicio de inversión tiene concedida por la autoridad competente.

### **03. Alcance de las funciones operativas esenciales e importantes.**

Una función operativa se considerará esencial o importante si una anomalía o deficiencia en su ejecución puede afectar considerablemente al cumplimiento continuo, por parte de GVC Gaesco Valores, de las condiciones y obligaciones de su autorización o del resto de sus obligaciones en virtud de la Directiva 2014/65/UE, o a los resultados financieros o la solidez o la continuidad de sus servicios y actividades de inversión.

Las funciones necesarias para la prestación de los servicios y actividades de inversión de GVC Gaesco susceptibles de externalización son, entre otros, las siguientes

- Recepción, y ejecución o transmisión de órdenes de clientes: utilización de una plataforma tecnológica (que pueda ser utilizada directamente por clientes o que incorpore un routing

de órdenes) u otro mecanismo alternativo, que resulte necesario para poder prestar los servicios de recepción y transmisión de órdenes, y recepción y ejecución de órdenes.

- Gestión de carteras
- Depositaria de valores
- Otras funciones y actividades para la prestación de servicios de inversión a los clientes (mantenimiento de registros de órdenes o gestión del envío de comunicaciones a clientes).

Por otro lado cabe destacar las funciones que, aún no tratándose de servicios de inversión, son *esenciales e importantes* para su correcto funcionamiento, siendo las siguientes:

- Contabilidad
- Back-office
- Soporte de sistemas
- Otras funciones y actividades (control de riesgo, auditoría interna)

Actividades no consideradas esenciales o necesarias para la prestación de servicios y actividades de inversión de GVC Gaesco:

- Asesoramiento jurídico, actividades de formación, servicios de facturación y servicios de seguridad de los locales y del personal.
- Compra de servicios normalizados (servicios de información sobre el mercado y sobre precios).

En el [Anexo 1](#) de la Política se incluye la relación y descripción de las actividades externalizadas por GVC Gaesco clasificadas en función de si se trata de actividades esenciales o no.

#### **04. Aspectos de obligado cumplimiento de cara a la externalización de funciones.**

##### **a) Aspectos generales**

El Grupo GVC Gaesco deberá cumplir los siguientes principios generales en cumplimiento de la Política de Externalización:

- La externalización de actividades no implicará en ningún caso la delegación de la Alta Dirección de GVC Gaesco de su responsabilidad sobre dichas actividades.
- Las relaciones y obligaciones del Grupo GVC Gaesco con sus clientes no se alterarán por el hecho de que se produzca una externalización.
- La externalización de actividades no debilitará las condiciones que debe cumplir el Grupo GVC Gaesco para recibir y conservar la autorización de conformidad con la normativa vigente.



- La externalización no dará lugar a la supresión o modificación de ninguna de las restantes condiciones a las que se haya supeditado la autorización del Grupo GVC Gaesco.
- El Grupo GVC Gaesco deberá actuar con la debida competencia, atención y diligencia al celebrar, gestionar o rescindir los acuerdos con un proveedor de servicios para la externalización de funciones operativas esenciales o importantes y adoptarán las medidas necesarias.
- Los derechos y obligaciones respectivos del Grupo GVC Gaesco y del proveedor de servicios deberán asignarse claramente y establecerse en un acuerdo escrito. En particular, el Grupo GVC Gaesco conservará su derecho a impartir instrucciones y poner fin al acuerdo, su derecho a ser informada, y su derecho a realizar inspecciones y acceder a la documentación y los locales. El acuerdo garantizará que la subcontratación por el proveedor de servicios tenga lugar solo con el consentimiento por escrito de la empresa de servicios de inversión
- En los contratos de externalización formulados deberán considerarse los siguientes aspectos para que exista:
  - I. Garantía de que el proveedor de servicios disponga de la competencia, la capacidad, los recursos oportunos y la estructura organizativa apropiada para respaldar el desempeño de las funciones externalizadas y cualquier autorización que exija la ley para realizar dichas funciones de forma fiable y profesional.
  - II. Garantía de que el proveedor de servicios lleve a cabo los servicios externalizados eficazmente y de conformidad con las disposiciones legales y los requisitos reglamentarios aplicables, con cuya finalidad la empresa deberá establecer métodos y procedimientos para valorar el nivel de desempeño del proveedor de servicios y evaluar de forma permanente los servicios prestados por este.
  - III. el proveedor de servicios supervise correctamente la realización de las funciones externalizadas y gestione adecuadamente los riesgos asociados con la externalización.
  - IV. Implantación de medidas de supervisión por parte del Grupo GVC Gaesco de las actividades externalizadas.
  - V. Comunicación por parte del prestador de servicios de todos los sucesos que afecten de manera significativa al desempeño de funciones externalizadas.
  - VI. Previsión de la posibilidad de rescisión de acuerdos a instancias del Grupo GVC Gaesco sin detrimento de la continuidad y calidad del servicio a los clientes.
  - VII. Garantía de acceso a los datos referidos a las actividades externalizadas y a las instalaciones del prestador de servicios tanto a la propia del Grupo GVC Gaesco como a sus auditores y a las autoridades supervisoras competentes.
  - VIII. Protección de la información confidencial por parte del prestador de servicios.

Será necesario que se compruebe que la entidad proveedora de servicios mantiene actividades de control para limitar el acceso a información confidencial del Grupo GVC Gaesco únicamente al propio Grupo GVC Gaesco utilizando, si fuera necesaria, la asistencia de expertos independientes. Adicionalmente, de acuerdo con lo estipulado en la normativa de protección de datos vigente, será necesario que las empresas del Grupo GVC Gaesco formalicen un contrato por escrito en el que se estipule como tratar los datos de clientes. El Grupo GVC Gaesco, por lo tanto, deberá asegurarse que cualquier tratamiento que se dé a datos de clientes correspondientes a servicios externalizados se realice conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará con fines distintos al que figuran en dicho contrato ni los comunicará.

IX. Elaboración de un plan de emergencia de recuperación de datos en caso de desastre.

El proveedor del servicio deberá tener implantada una política de salvaguarda de información, que incluya las medidas pertinentes para que el transcurso normal de la actividad de las empresas del Grupo GVC Gaesco no se vea alterado ante este tipo de contingencias.

El cumplimiento con carácter posterior a la consecución del contrato de externalización de los aspectos I, V, VIII y IX requiere la elaboración de unos criterios de evaluación (“Acuerdos de Nivel de Servicio” diseñados de acuerdo a cada tipo de servicio), que permitan una supervisión continua y eficiente por parte de GVC Gaesco a los distintos proveedores.

No obstante, para aquellos servicios en los que los “Acuerdos de Nivel de Servicios” no sean efectivos o viables, se podrá requerir que un experto independiente demuestre mediante estándares reconocidos internacionalmente (Statement on Auditing Standards o SAS 70) que la organización proveedora de servicios mantiene unos objetivos y actividades de control sobre el servicio externalizado y que éstos se cumplen

Asimismo, será recomendable acordar con carácter previo a la externalización del servicio que las sociedades proveedoras establezcan los objetivos de control conforme a las exigencias impuestas por la normativa vigente.

Cuando GVC Gaesco Valores y el proveedor de servicios sean miembros del mismo grupo, la empresa de servicios de inversión podrá tener en cuenta en qué medida controla al proveedor de servicios o puede influir en sus actuaciones.

En el caso de los acuerdos de externalización, GVC Gaesco Valores deberá velar por que la empresa a la que se haya externalizado la actividad lleve un registro de las operaciones personales realizadas por cualesquiera personas pertinentes y facilite esa información a la empresa de servicios de inversión prontamente, cuando se le solicite.

## b) Necesidad de Contratación, búsqueda del Producto y del Proveedor

Ante la necesidad de contratación de servicios y productos externos, el Responsable del Área demandante del producto o servicio deberá cumplimentar el Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores que se adjunta en el **Anexo II. A “Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores”** y remitirlo al Responsable de Operaciones para su análisis y firma, el cual, dependiendo del servicio o producto requerido, lo remitirá al Comité de Dirección.

Para estos casos el Comité de Dirección será quien deberá decidir si se puede cubrir la solicitud con el presupuesto de gastos existente.

Una vez que el Comité de Dirección haya dado la aprobación a la contratación, el Responsable del Departamento del Área demandante del Producto deberá:

- Comenzar a investigar en el mercado qué proveedores tienen el producto o servicio requerido.
- Definirá el pliego de condiciones a ofertar a los proveedores en el que se detallen las condiciones de contratación y sus especificaciones.
- Al menos y siempre que sea posible, se buscará entre varios proveedores, siendo un número razonable tres, que estén en disposición de ofertar el servicio / producto requerido y reúnan los requisitos necesarios acordes con la presente Política, cuyas características se compararán utilizando el **Anexo II. B “Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores – Comparación de Proveedores”**.
- En este proceso de selección para conocer la situación del proveedor se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos I, II, VII y VIII mencionados en el punto anterior, así como la solvencia de los proveedores, los riesgos latentes que puedan presentar, su experiencia y prestigio en el mercado.
- Una vez elegidos los candidatos, les será entregado un pliego de condiciones, para que en los plazos establecidos, realicen una oferta en firme y por escrito del suministro de servicio-producto.
- Dicho proceso de investigación deberá quedar documentado en un informe que deberá ser revisado y autorizado por la Dirección de GVC Gaesco.
- Será requisito necesario para la elección final del proveedor que durante el proceso de contratación mantenga la estricta confidencialidad y respete el acuerdo de no revelación de datos que le sean suministrados para la realización de su mejor oferta.

### c) Procedimiento de aprobación de proveedores

La responsabilidad de iniciar el proceso de aprobación del proveedor del servicio corresponde al responsable del Comité de Dirección de las empresas del Grupo GVC Gaesco, quien se encargará de efectuar la externalización de las funciones operativas esenciales o importantes, servicios o actividades de inversión.

La aceptación como proveedor de servicios estará sujeta a un análisis sistemático por parte del Comité de Dirección de GVC Gaesco de cara a determinar la aptitud del proveedor para suministrar el servicio externalizado y garantizar que la entidad externalizadora cumple con las exigencias de la presente política.

Adicionalmente, el Área de Cumplimiento Normativo, al efectuar la externalización de las funciones, deberá asegurarse de que el proveedor mantiene una predisposición a plasmar en el contrato el contenido de los puntos III, IV, V y VI del apartado (a) anterior.

Asimismo, el Responsable del Área de Cumplimiento Normativo deberá con ayuda del Área legal:

- Asegurar, en el caso de acuerdos de externalización/subcontratación relativos a funciones operativas consideradas como esenciales o importantes de conformidad con la definición del artículo 30.1 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565, que las empresas del Grupo GVC Gaesco adoptarán todas las medidas razonables para evitar un riesgo operativo adicional indebido y de que dicha externalización/subcontratación no afectará a la calidad del control interno de las empresas del Grupo GVC Gaesco ni a la capacidad de los supervisores (CNMV/BE/DGS) de controlar que las empresas del Grupo GVC Gaesco cumplen con todas sus obligaciones.
- Verificar que tanto la Entidad / Grupo como el proveedor son razonablemente capaces de cumplir los requerimientos del **Anexo III** denominado **“Checklist de cumplimiento de los requerimientos críticos previos a la externalización / sub-contratación de funciones operativas consideradas como esenciales”**, los cuales están formulados en base a los requisitos que establece la normativa vigente.
- Verificar y o cumplimentar junto con el contrato, en el caso de contratación de funciones operativas consideradas como esenciales, (Ver epígrafe 1 de esta Política), **el Anexo IV “Checklist de requisitos contractuales para funciones operativas consideradas como esenciales”**, para verificar que el contrato con el proveedor contemple los requisitos óptimos establecidos por las mejores prácticas del sector para este tipo de servicios, cumpliendo adicionalmente con la normativa vigente.
- Una vez verificado el checklist el Responsable del Área de Cumplimiento Normativo deberá recabar la autorización definitiva del Comité de Dirección (inicialmente) y/o el Consejo de Administración (su ratificación) adjuntando al mismo toda la información pertinente.

- Informar con una frecuencia como mínimo anual, como parte de la revisión de cumplimiento normativo, sobre el resultado de los trabajos realizados, destacando cualquier incumplimiento y riesgo asociado;
- Llevar a cabo una evaluación anual de riesgo en relación con todos los proveedores de servicios.

Se finalizará el procedimiento con la elaboración y redacción de los correspondientes documentos contractuales entre el proveedor y GVC Gaesco, por las personas con poderes suficientes por parte de ambas partes para obligar a su respectiva entidad.

#### d) Riesgos asociados a la externalización

Si bien la externalización de ciertas actividades puede generar una serie de beneficios para una empresa de servicios de inversión, también existen una serie de riesgos asociados a la misma que deben ser gestionados eficazmente.

Al considerar la externalización de cualquier función las empresas del Grupo GVC Gaesco tendrá en cuenta los riesgos que a continuación se relacionan y tomarán todas las medidas pertinentes y razonables que sean necesarias para evitar que dichos riesgos se materialicen:

Riesgo asociado	Indicadores de riesgo
<b>Riesgo reputacional</b>	Servicio deficiente por parte del Proveedor de Servicios. La interacción con el cliente no es coherente con las normas generales de las empresas del Grupo GVC Gaesco. Las prácticas del Proveedor de Servicios no se ajustan a las prácticas declaradas (éticas o de otro tipo)
<b>Riesgo de cumplimiento</b>	No se cumplen las leyes de privacidad. No se cumplen adecuadamente las leyes de consumidores y prudencia. El Proveedor de Servicios tiene sistemas y controles de cumplimiento inadecuados
<b>Riesgo operacional</b>	Fallo técnico. Capacidad financiera inadecuada para cumplir con las obligaciones y/o proporcionar soluciones. Fraude o error. Riesgo de que a las empresas les resulte difícil o costoso realizar las inspecciones
<b>Riesgo de estrategia de salida</b>	El riesgo de que no se establezcan estrategias de salida adecuadas. Ello puede deberse a la excesiva dependencia de una empresa, a la pérdida de competencias relevantes en la propia institución que le impidan retomar la actividad en la empresa y a contratos que hagan que una salida rápida sea prohibitiva. Capacidad limitada para devolver los servicios al país de origen debido a la falta de personal o a la pérdida del historial intelectual

<b>Riesgo de concentración y sistémico</b>	La industria en general tiene una exposición significativa a la externalización de servicios. Este riesgo de concentración tiene varias implicaciones, entre ellas: i. Falta de control de las empresas individuales sobre el proveedor; y ii. Riesgo sistémico para el sector en su conjunto
<b>Riesgo contractual</b>	Capacidad para hacer cumplir el contrato. Para la deslocalización, la elección de la ley es importante
<b>Riesgo estratégico</b>	El Proveedor de Servicios puede llevar a cabo actividades en su propio nombre que son incompatibles con los objetivos estratégicos generales del Grupo GVC Gaesco. No se ha realizado una supervisión adecuada del Proveedor de Servicios. Falta de experiencia para supervisar al Proveedor de Servicios.
<b>Riesgo de estrategia de salida</b>	El riesgo de que no se establezcan estrategias de salida adecuadas. Ello puede deberse a la excesiva dependencia de una empresa, a la pérdida de competencias relevantes en la propia institución que le impidan retomar la actividad en la empresa y a contratos que hagan que una salida rápida sea prohibitiva. Capacidad limitada para devolver los servicios al país de origen debido a la falta de personal o a la pérdida del historial intelectual.
<b>Riesgo de contraparte</b>	Evaluación inadecuada de la suscripción o del crédito. La calidad de los créditos puede disminuir

### **05.Aspectos de obligado cumplimiento de cara a la externalización de funciones con proveedores de servicios situados en terceros países (gestión de carteras).**

Cuando GVC Gaesco externalice a un proveedor de servicios establecido en un tercer país funciones relacionadas con el servicio de inversión consistente en la gestión de carteras prestado a los clientes, deberá asegurarse por que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) que el proveedor de servicios esté autorizado o registrado en su país de origen para la prestación de ese servicio, y esté sujeto a la supervisión efectiva de una autoridad competente de ese tercer país;
- b) que exista un acuerdo de cooperación adecuado entre la autoridad competente de la empresa de servicios de inversión y la autoridad supervisora del proveedor de servicios

El acuerdo de cooperación deberá garantizar que las autoridades competentes de GVC Gaesco Valores puedan, al menos:

- a) obtener, previa solicitud, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones de supervisión;

- b) acceder a la documentación que se halle en el tercer país y que sea pertinente para el desempeño de su labor de supervisión;
- c) recibir información de la autoridad de supervisión del tercer país lo antes posible con objeto de investigar aparentes incumplimientos de los requisitos de la Directiva 2014/65/UE y sus medidas de ejecución y del Reglamento (UE) n° 600/2014;
- d) cooperar para hacer cumplir la normativa, de conformidad con el Derecho nacional e internacional aplicable a la autoridad de supervisión del tercer país y las autoridades competentes de la Unión en caso de infracción de los requisitos de la Directiva 2014/65/UE y sus medidas de ejecución y de la legislación nacional pertinente

GVC Gaesco Valores deberá verificar en la página web de las autoridades competentes la lista de las autoridades supervisoras de terceros países con las cuales tengan acuerdos de cooperación antes de la externalización del servicio de gestión de carteras a un proveedor de servicios situado en un tercer país.

## **06. Criterios de Selección de Intermediarios (Brokers) – Centros de Ejecución – Proveedores.**

A continuación, se mencionan cuáles son los criterios seguidos por GVC Gaesco para seleccionar a determinados proveedores que prestan servicios esenciales.

### **6.1. Selección de Centros de Ejecución**

Ver Política de Mejor Ejecución de GVC Gaesco.

### **6.2. Selección de Intermediarios – Brokers (Requisitos Mínimos)**

Ver Política de Mejor Ejecución de GVC Gaesco.

### **6.3. Selección de Depositarios**

Ver Política de Salvaguarda de Activos de GVC Gaesco.

### **6.4. Selección de Proveedores de servicios basados en IT**

Para este punto es aplicable toda la información expuesta en esta Política.

## 05. Mecanismos de Control y Monitorización sobre Proveedores.

Las empresas del Grupo GVC Gaesco deberán implementar unos mecanismos de control sobre el Proveedor para verificar el cumplimiento de los servicios prestados. Para ello, existen varias alternativas para la materialización de una actividad periódica de control a realizar sobre la actividad contratada, cumpliendo con ello las obligaciones impuestas por la normativa vigente:

- a) Que el propio proveedor realice una auditoría interna y haga llegar los resultados de la misma a GVC Gaesco.
- b) Realización de una auditoría de cumplimiento al Proveedor por parte de un especialista externo o interno.
- c) Realización por parte de un experto externo homologado de un informe tipo SAS-70 sobre la actividad del Proveedor.

GVC Gaesco Valores dispondrá de los controles necesarios para identificar, en su caso, cualquier deficiencia en la prestación de los servicios externalizados.

Asimismo será recomendable la creación de un Comité de Seguimiento que debería de supervisar periódicamente (una periodicidad razonable sería semestralmente) el cumplimiento adecuado de los puntos críticos reflejados en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

En el caso de proveedores que proporcionen servicios de Depositaria y Liquidación de activos, los servicios mínimos que deberían de ser evaluados serán los siguientes:

- a) Relación de las personas de contacto del proveedor
- b) Soporte en la liquidación de operaciones de activos nacionales
- c) Soporte en la liquidación de operaciones de activos extranjeros
- d) Gestión de sucesos financieros
- e) Gestión de operaciones especiales
- f) Gestión de reclamaciones
- g) Conciliación de títulos
- h) Conciliación de operaciones
- i) Exactitud de los datos de las notificaciones a clientes

Se deberá de realizar un reporte periódico al Consejo de Administración sobre la reunión del Comité de Seguimiento.

Adicionalmente los Auditores Externos informarán al menos una vez al año de las medidas adoptadas por GVC Gaesco para salvaguardar los derechos de propiedad de los clientes y para impedir la utilización de los valores de dichos clientes por cuenta propia.



Por último, el Consejo de Administración de cada una de las sociedades del Grupo, presentará para su aprobación un “INFORME ANUAL DE LA EVALUACIÓN DE LAS FUNCIONES DELEGADAS”, donde se dejará constancia la revisión y evaluación periódica de las funciones delegadas que existan en cada momento.

## | REVISIÓN Y COMPROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN

Este documento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de las empresas del Grupo GVC Gaesco, órgano al que corresponde, asimismo, la aprobación de las eventuales modificaciones de la misma que hubieran de efectuarse.

El contenido de este documento deberá ser revisado periódicamente, salvo que surgiesen circunstancias que aconsejasen efectuar dicha revisión en un periodo inferior. En la mencionada revisión periódica deberá analizarse:

- El contenido de la política y su adecuación a las exigencias normativas.
- El listado de las funciones externalizadas por GVC Gaesco para su registro y seguimiento, identificando, en su caso, si se trata de funciones esenciales.
- La eficacia de las medidas adoptadas para la aprobación y posterior control de la prestación de servicios externalizados.
- Revisión de los controles establecidos por GVC Gaesco para identificar, en su caso, cualquier deficiencia en la prestación de los servicios externalizados

La mencionada revisión habrá de ser efectuada por el Área de Cumplimiento Normativo de GVC Gaesco, trasladando al Consejo de Administración y la Alta Dirección el grado de cumplimiento de la política donde se incluirían las propuestas razonadas de modificación de esta Política que se estimen convenientes.

GVC Gaesco Valores facilitará a la autoridad competente, cuando así lo solicite, toda la información necesaria para que esta pueda comprobar que el desempeño de las funciones externalizadas. Para ello dispondrá de los procedimientos necesarios para facilitar a la autoridad competente la información que solicite de forma ágil y diligente.

## | Anexo I. Inventario de funciones y actividades externalizadas

Las actividades externalizadas por GVC Gaesco que se encuentran afectas por la normativa vigente, son las siguientes:

<b>Función Externalizada</b>	<b>Prestador del Servicio</b>	<b>Servicio esencial externalizado</b>
Auditoría Interna de la SV – SGIC – SGFP	INFORMA CONSULTING SL	SI
Control de Riesgo de la SV	GVC GAESCO HOLDING, SL	SI
Cumplimiento Normativo de la SV	GVC GAESCO HOLDING, SL	SI
Gestión de diferentes IICs / SCR de la SGIC	GVC GAESCO VALORES, SV, SA	SI
Gestión de diferentes FP/PP de la SGFP	GVC GAESCO GESTIÓN, SGIC, SA	SI

<b>Funciones operativas</b>	<b>Prestador del Servicio</b>	<b>Servicio esencial externalizado</b>
Contrato de Acceso al terminal de contratación del mercado de RV – RF	Bolsas y Mercados Españoles Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A.	NO
Llevanza del registro de anotaciones en cuenta	CECA BANK SA	NO
Llevanza del registro contable de valores no admitidos a negociación en Bolsa	Sociedad Rectora de la Bolsa de Barcelona, SA	NO
Contrato de licencia de Software Meff	Bolsas y Mercados Españoles Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A.	NO
Contrato de utilización del Sistema de Órdenes Routing (SOR)	Software Financiero SL	SI
Ejecución de Operaciones mercados internacionales	Morgan Stanley	SI
Ejecución de Operaciones mercados internacionales	Instinet	SI

Custodia y liquidación en Mercados Nacionales	CECA BANK	SI
Custodia y liquidación en Mercados Internacionales	BNP Paribas	SI
Contrato de Ejecución y liquidación de futuros y opciones en mercados regulados	Altura Markets, AV, S.A.	SI
Contratación y liquidación de operaciones de IICs	Allfunds Bank SA	SI
Difusión de datos del mercado	BME MARKET DATA	NO
Control de Riesgo Operativo Terminales de Contratación	Visual Trader SA	SI
Control de Riesgo Operativo Terminales de Contratación	Software Financiero SL	SI

## | Anexo II.A. Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores. Solicitud de Autorización de Proveedores”

### AUTORIZACIÓN

### DATOS DEL PETICIONARIO

Responsable del Departamento		N° Empleado	
Responsable del Centro de Coste que Autoriza (Responsable Operaciones)		N° Empleado	

Firma del Empleado que Solicita el Servicio	Firma del Responsable del centro de coste (Responsable del Área Operaciones)

## | Anexo II.B. Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores. Comparación de Proveedores.

Características de cada proveedor y servicio	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 4
<b>Información sobre la Compañía</b>				
Solvencia	(*)			
Experiencia				
Prestigio en el mercado				
Mantiene confidencialidad				
Organismo supervisor				
Legislación suficiente				
Estructura organizativa apropiada				
<b>Información sobre el Producto</b>				
Servicios que ofrece	(*)			
Servicios que no ofrece				
Riesgos que pueden afectar el servicio				
Plan de contingencias suficientes para garantizar la provisión de servicio				
Capacidad de respuesta ante posibles incidencias				
Confidencialidad de la información				
Separación de los activos de los clientes del los propios del proveedor				
<b>Total</b>				

(\*) Se otorgará a cada pregunta una puntuación de 1 a 4 en función de la fortaleza de las características del proveedor, siendo 4 la mejor puntuación posible.

## | Anexo III. Checklist de cumplimiento de los requerimientos críticos previos a la externalización / subcontratación de funciones operativas consideradas como esenciales.

Aspectos críticos de cumplimiento con MiFID	SI / NO
1. La externalización de funciones subcontratadas no deberá potencialmente afectar a la calidad del control interno de la Entidad	
2. La externalización de funciones subcontratadas no deberá afectar a la capacidad del la CNMV de controlar que la Entidad cumple todas sus obligaciones legales	
3. La externalización de las funciones subcontratadas no debería tener impacto sobre la adecuada gestión del riesgo operativo	
4. La Entidad debe disponer de medios para identificar, valorar, controlar y gestionar los riesgos inherentes a la subcontratación	
5. La Entidad tiene establecidos métodos para evaluar el nivel y la calidad de las prestaciones del proveedor de servicios	
6. Cuando la Entidad supervise las características del proveedor, antes de la contratación, también analice si cuenta con una estructura organizativa apropiada	
7. Deberá de existir un contrato escrito y adecuadamente formalizado que recoja en detalle los derechos y obligaciones respectivos	
8. La Entidad dispondrá de los medios adecuados cuyos controles asociados mitiguen los riesgos inherentes a la externalización (tales y como procedimientos administrativos y contables, técnicas eficaces de valor del riesgo, mecanismos de control y salvaguarda de sus sistemas informáticos, etc..)	
9. La Entidad se obliga a ser plenamente responsable del cumplimiento de todas sus obligaciones sin que queden alteradas las obligaciones con sus clientes y sin que exista delegación de responsabilidad por parte de la alta dirección.	
10. La Entidad supervisará antes de la contratación las medidas necesarias para garantizar que el prestador de servicios disponga de la competencia, capacidad y cualquier autorización que exija la ley para realizar las funciones de forma fiable, profesional y competente.	
11. La Entidad deberá tener la capacidad operativa (o los procedimientos necesarios para poder generarla) para dado el caso rescindir el acuerdo de externalización, poder continuar su actividad de negocio sin detrimento de la continuidad y calidad de su prestación servicios a sus clientes	
12. La Entidad, sus auditores y la CNMV deben tener capacidad real de acceso efectivo a los datos referidos a las actividades externalizadas, así como a las instalaciones del prestador de servicios	

<p><b>13.</b> Debe existir un plan conjunto de contingencias y de comprobación periódica de los mecanismos de seguridad informática entre la Entidad y el prestador de servicios.</p>	
<p><b>14.</b> El prestador de servicios deberá estar obligado a supervisar la correcta realización de las funciones externalizadas así como a gestionar los riesgos asociados.</p>	
<p><b>15.</b> El prestador de servicios deberá estar obligado a comunicar a la Entidad cualquier hecho que pudiese afectar de modo significativo a desempeño de las funciones externalizadas con eficacia y conforme e la legalidad vigente.</p>	
<p><b>16.</b> El prestador de servicios deberá estar obligado a proteger toda la información confidencial referida a la Entidad y sus clientes</p>	
<p><b>17.</b> En caso de que el prestador del servicio pertenezca al grupo, se deberá tener en cuenta en qué medida la Entidad ejerce control sobre el prestador del servicio o tiene capacidad para influir en sus actuaciones.</p>	
<p><b>18.</b> El proveedor de servicios deberá cooperar con las autoridades competentes de la Entidad en relación con las funciones externalizadas.</p>	
<p><b>19.</b> La Entidad tomará las medidas oportunas cuando se observe que el proveedor de servicios podría no estar desempeñando las funciones eficazmente y conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.</p>	

## | Anexo IV. Checklist de requisitos contractuales para funciones operativas consideradas como esenciales

(*) <b>Legenda:</b> ☒ aparece en contrato / X no aparece en contrato / n/a No aplica	
<b>Requerimientos</b>	<b>(*)</b>
<b>1. ¿Contiene el acuerdo global los siguientes términos?</b>	
1.1 Los objetivos del servicio	
1.2 Las partes contratantes	
1.3 Periodo cubierto por el contrato	
1.4 Definición de los términos contractuales usados	
1.5 Firma de las partes contratantes	
1.6 Procedimientos para perfeccionar el contrato	
1.7 Procedimiento para adaptar el contrato a los posibles cambios legislativos surgidos durante la vida del mismo.	
1.8 Referencia al cumplimiento por parte del proveedor del servicio de todas las políticas aplicables de GVC Gaesco especificadas por la Entidad	
1.9 Referencia a que la prestación del servicio por parte del proveedor se realizará en concordancia a la legislación aplicable.	
1.10 La Entidad deberá tener el derecho de suspender o terminar el contrato en cualquier momento como consecuencia del requerimiento del Organismo Supervisor.	
1.11 Legislación aplicable: leyes y jurisdicción del país o región donde esté domiciliada la Entidad, salvo pacto en contra entre las partes. (inclusión de una cláusula compromisoria)	
<b>2. ¿Contiene el acuerdo los siguientes términos sobre el servicio a prestar?</b>	
2.1 Definición de los servicios a prestar	
2.2 Detalle de del periodo temporal durante el cual el proveedor está obligado a prestar el servicio.	
2.3. Límites de la carga de trabajo (en los casos en que aplique y sea cuantificable, p.e. IT)	
2.4. Responsabilidad en caso de que exista un seguro que cubra posibles contingencias que surjan durante la prestación del servicio.	
<b>3. ¿Están cubiertos los siguientes aspectos contractuales?</b>	
3.1 Procedimientos que posibiliten a la Entidad recibir servicios adicionales a los especificados tanto por el propio proveedor como por un tercero.	
3.2 Planes de contingencia conjuntos para el caso en el que la prestación del servicio se interrumpa. El plan deberá de ser actualizado y testeado periódicamente y deberá cumplir los requisitos estipulados en la política interna de la Entidad respecto a los planes de contingencia. El proveedor deberá cumplir con las reglas de seguridad de la información requeridas por las políticas internas de la Entidad.	



<p>3.3 Prohibición de revelación de información confidencial sobre clientes a terceras partes sin permiso de la Entidad, de acuerdo con las políticas internas de la Entidad. (Cumplimiento con las políticas de GVC Gaesco sobre tratamiento y transmisión de información). Obligación de cumplimiento por parte del proveedor de la LOPD.</p>	
<p>3.4 Existencia de un procedimiento de resolución de conflictos en el caso de que la Entidad no esté satisfecha con el servicio prestado, contemplando un procedimiento de arbitraje por terceras partes</p>	
<p>3.5 – Responsabilidades de la Entidad  - Responsabilidades del Proveedor (p.e. competencia y capacidad de su personal para poder llevar a buen término la consecución del servicio, responsabilidad por acciones u omisiones, etc...)</p>	
<p>3.6 En el caso de que el proveedor ceda personal propio para realizar la prestación del servicio en las instalaciones del cliente o a través de conexiones a los sistemas informáticos del cliente se deberá verificar que no se ha facilitado a dicho personal las siguientes facilidades sin antes verificar que dicho personal ha aceptado (en soporte documental) todas las políticas internas relevantes de la Entidad así como el Código de Conducta Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passwords para acceder a la red interna de la Entidad.</li> <li>- Pase de entrada a las instalaciones con acceso no restringido</li> <li>- Otro tipo de accesos a los registros de la Entidad con la capacidad de poder modificarla.</li> </ul> <p>En determinados casos dichos empleados deberán asistir a cursos de formación impartidos por la Entidad sobre las políticas internas de la Entidad.</p>	
<p>3.7 El proveedor deberá mantener los correspondientes registros de información generada como consecuencia de la prestación del servicio de manera exacta e íntegra y de acuerdo con las políticas internas de la Entidad dando acceso total a la Entidad para su revisión. La Entidad deberá tener derecho a requerir al proveedor que mantenga dichos registros por un periodo de tiempo superior al mencionado con anterioridad.</p>	
<p>3.8 En caso de terminación del contrato, deberá existir la obligación por parte del prestador de servicios de prestar asistencia a la Entidad para realizar el traspaso de la prestación de los mismos de manera eficiente a la propia Entidad o a un tercero, incluyendo la obligación de continuar prestando determinados servicios relevantes durante un periodo transitorio.</p>	
<p>3.9 Los derechos de propiedad intelectual que aparezcan en documentación preparada por el proveedor durante la prestación de servicios, pertenecerán (salvo acuerdo en contra entre las partes) a la Entidad</p>	
<p>3.10 El proveedor de servicios no podrá subcontratar la realización de parte de su prestación al menos que obtenga el consentimiento de la Entidad. El proveedor se responsabilizará ante la Entidad ante la actuación de la empresa</p>	

<p>subcontratada, asegurándose que el personal propio que trabaje para la empresa subcontratada firme y cumpla con los Standard de conducta.</p>	
<p><b>4. ¿Están incluidos en el contrato las siguientes obligaciones de comunicación?</b></p>	
<p>4.1 Personas de contacto por ambas partes para la gestión de hechos derivados del servicio.</p>	
<p>4.2 Canales / métodos de comunicación entre las personas de contacto.</p>	
<p>4.3 La comunicación de la terminación del contrato se deberá realizar por escrito y deberá ser enviada en mano, vía e-mail, correo postal o por fax.</p> <p>La comunicación se entiende recibida de manera efectiva cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es enviada en mano cuando sea entregada en la dirección y sellada.</li> <li>- Si es enviada por e-mail, dos días laborales después de la fecha de envío.</li> <li>- Si es enviada por correo aéreo, cinco días laborales después de la fecha de envío.</li> <li>- Si es enviada por fax, cuando se complete la confirmación correcta de la transmisión.</li> </ul>	
<p><b>5. ¿Están incluidos los siguientes procedimientos de monitorización del servicio?</b></p>	
<p>5.1 Nivel de cumplimiento del servicio, incluyendo un nivel mínimo aceptable de calidad del servicio.</p>	
<p>5.2 Acuerdos para la monitorización y el reporte de la consecución óptima del servicio así como de cualquier variación respecto a los niveles de calidad de prestación predeterminados, existiendo la obligación de comunicación a la Entidad o a un tercero autorizado por la misma.</p> <p>En cualquier caso deberá existir obligación de comunicación inmediata por parte del proveedor a la Entidad en el caso de que suceda cualquier contingencia que afecte de modo significativo al normal desarrollo de la prestación del servicio, con el objetivo de que se ponga en marcha el plan de remediación / contingencias conjunto.</p>	
<p>5.3 Frecuencia de los informes de consecución de objetivos así como de las fechas límite para su confección y envío.</p>	
<p>5.4 Procedimientos alternativos de monitorización tal y como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de comités conjuntos de seguimiento de calidad.</li> <li>- Revisiones periódicas por parte de personal del proveedor / de la entidad / de un experto independiente.</li> </ul>	
<p>5.5 Derechos de acceso del cliente, sus auditores y las Entidades Supervisoras para revisar / auditar la exactitud de la información elaborada por el prestador de servicios (así como en su caso de los proveedores subcontratados por el</p>	

mismo para la prestación del servicio) sin necesidad de realizar un preaviso al proveedor.	
5.6 Acciones a tomar en el caso de no se alcancen los objetivos de consecución predeterminados (Indemnizaciones).	
5.7 Gestión de las posibles reclamaciones	
<b>6. ¿Están especificados los términos de contraprestación monetaria a pagar por la Entidad al proveedor de servicios? Los mismos deben incluir:</b>	
6.1 Si el servicio deberá ser remunerado a través de transferencia bancaria reflejada en factura u otro medio.	
6.2 En el caso se servicios con precios prefijados debería existir una tarifa o escala de precios establecida. Si el precio está basado en costes reales deberá de estar especificado el método de cálculo.	
6.3 Fechas de pago en el caso de sea relevante	
6.4 Procedimiento para procurar y establecer el precio de servicios adicionales dentro del marco contractual establecido.	



[www.gvcgaesco.es](http://www.gvcgaesco.es)

[atencioncliente@gvcgaesco.es](mailto:atencioncliente@gvcgaesco.es) | 932 712 000 - 911 988 500 - 900 909 065