



CaixaBank Taldearen Interes-gatazken Politika Korporatiboaren printzipio orokorrak

2022ko otsaila

Compliance

© **CaixaBank, S.A.**, *Bartzelona, 2022*

Barne-dokumentu eskusiboa.

Debekatuta dago dokumentua kopiazea, jakinaraztea edo sarbidea ematea baimendu gabeko hirugarrenei.

Edukia

1. Sarrera	3
1.1 Aurrekariak	3
1.2 Irismena	3
1.3 Helburua	3
2. Aplikazio-eremua	5
2.1 Interes-gatazkaren definizioa	5
2.2 Sozietate-eremua eta Helburua	5
2.3 Eremu subjektiboa: Lotutako Pertsonak	5
2.4 Arau-haustek eta Zehapenak	5
3. Arau-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak	7
4. Estrategia korporatiboa / Interes-gatazken arriskuaren kudeaketaren printzipio orokorrak	9
5. Interes-gatazken kudeaketa-esparrua	10
5.1 Interes-gatazken identifikazioa	10
5.2 Prebentzio-neurriak	13
5.3 Kudeaketa-neurriak	13
5.4 Interes-gatazkako egoeren berri ematea	14
5.5 Interes-gatazkaren erregistroa	15
5.6 Bezeroei eta lotutako pertsonen printzipio orokorrak eskura jartzea	15
5.6.1 Bezeroak	15
5.6.2 Lotutako pertsonak	15
5.7 Lotutako pertsonen heziketa	15
5.8 Salbuespenen eta berezitasunen kudeaketa	16

1. Sarrera

1.1 Aurrekariak

Taldearen Interes-gatazken Politika Korporatiboaren printzipio orokor hauek Taldearen barruko interes-gatazken kudeaketaren esparru orokorra osatzen dute. Printzipio horien existentziak berak interes-gatazka arintzen ditu, printzipio horiek tratatzeko esparru orokor bat ematen baitie¹. Esparru orokor horren barruan, barne-izaerako beste arau batzuk eta nahitaez bete beharreko beste arau-dokumentu batzuk daude, eremu zehatzen arabera zerbitzu eta jardueri buruzkoak, eta horietan interes-gatazkei buruzko berariazko atalak ere sartzen dira.

CaixaBank Taldea osatzen duten erakundeek politika eta prozedura multzo bat garatuko dute gatazka horiek identifikatu, prebenitu, kudeatu eta erregistratzeko, estandar eta printzipio profesional gorenaren arabera, eta printzipio orokor hauetan ezarritakoaren balioak diren xedapenak hartuko dituzte, betiere haien jardueraren izaera eta berezitasunak eta aplikatzekoa den lege-araudia kontuan hartuta. Era berean, interes-gatazka sor ditzakeen jardueraren bat duen edozein politikak printzipio orokor hauen xedapenak jaso beharko ditu, horiekin bat egiteko.

Perimetroa osatzen duten CaixaBank Taldeko erakundearen Gobernu- eta Zuzendaritza-organoei beharrezko erabakiak hartu beharko dituzte Printzipio hauen xedapenak integartzeko asmoz, baita bertan ezarritako gidalerroak aplikatu ere. Horretarako, sozietate bakoitzaren berezitasunak nahiz aplikagarria den araudia edota erregelamendua hartuko ditu kontuan.

Printzipio hauek ez dituzte aldatzen Taldeko erakundearen eta langileen arteko lan-harremanak, eta ez da interpretatuko edozein denboraldirako lan-kontratu edo promesa gisa.

1.2 Irismena

Printzipio orokor hauen kudeaketako eta kontroleko objektu den arriskua interes-gatazken arriskua da.

Interes-gatazka harreman profesional eta sozietarioei dagozkie. Errealitate hori dela eta, erakundeek antolamendu- eta administrazio-neurriak hartu behar dituzte, gatazka horiek jardura desegokietan eragin ditzaketen arriskuak prebenitzeko eta kudeatzeko.

Printzipio orokorretan jasotako printzipio eta prozedurak Taldearen konpromisoan oinarritzen dira. Konpromiso horren arabera, Taldeak arduraz jokatu du, une bakoitzean indarrean dauden legeak eta aradia betetzeko, errespetua, osotasuna, gardentasuna, bikaintasuna eta profesionaltasuna, konfidentzialtasuna eta erantzukizun soziala kontuan hartuta; printzipio horiek Kode Etikoa eta Jardura Printzipioetan jasota daude.

Hala ere, Taldeak, bere funtzionamendu arruntean, bere izaerari eta jardura-eremuei dagozkien interes-gatazka potentzialei zein errealei egin behar die aurre.

1.3 Helburua

Printzipio orokor hauen helburua da Taldeko erakundeetarako erreferentziazko esparru global bat eskaintzea, printzipio orokorrak eta prozedurak modu harmonizatu eta homogeen jasotzeko

¹ Printzipio orokor horiek onartzen diren datan, modu adierazgarrian eta ez mugatzailean, lehen aipatutako barne-araudiaren parte dira honako dokumentu hauek:

- Kode Etikoa eta Jarduketa-printzipioak
- CaixaBank Taldearen Jokabideari buruzko Barne Erregelamendua Balore Merkatuaren esparruan.
- Kontseilariari eta Batzar Orokorrari dagokion "Interes-gatazken politika"
- "Interes-gatazken politika" MiFID eskakizunen pean.
- Interes-gatazkei buruzko araudia, CaixaBank Taldea osatzen duten erakundearen esparru zehatzaren arabera.
- CaixaBank Taldearen ordainsari-politika orokorra.

beren jarduerak eta zerbitzuak gauzatzean sortzen diren interes-gatazka potentzialak eta errealak tratatzeko jarduketak².

Ilido horretan, printzipio orokorrek CaixaBank Taldeko sozietateetarako gida gisa balioko dute, batez ere arlo hauetan:

- Beren izaeragatik interes-gatazka potentzialak sortzeko joera handiagoa duten eremuak eta egoerak identifikatzea, Taldearen, Lotutako Pertsonen³, akziodunen eta/edo bezeroen interes orokorrei kalte egin diezaieketenak.
- Interes-gatazkak prebenitzeko, identifikatzeko eta kudeatzeko neurriak zehaztea eta hartzea, baita horien berri ematea ere.
- Inbertsio-zerbitzuekin edo zerbitzu osagarriekin lotutako gatazken berri emateko prozedura, bidezkoa denean, lehen aipatutako neurriak eraginkorrak ez diren kasuetan, Lotutako Pertsonen, akziodunen eta/edo bezeroen⁴ interesei kalte egin diezaiekeen edozein hondar-arrisku ezabatzeko edo, halakorik ezean, behar bezala arintzeko.

² Esparru global hori indarrean dauden politikekin, prozedurekin eta arauekin osatzen da, horiek Printzipio Orokorrak hauen xedapenetara egokitzeko aukera alde batera utzita.

³ Printzipio orokorrak hauen aplikazio-eremu subjektiboaren pean dauden pertsonen egiten diren erreferentzia

⁴ Jarduteko prozedura orokorra, hemen zerrendatutako faseak jasotzen dituena, 6. atalean xehatzen da. "Jarduketa-prozedurak".

2. Aplikazio-eremua

2.1 Interes-gatazkaren definizioa

European Banking Authority-k (EBA) emandako kontzeptu generikotik abiatuta, interes-gatazka pertsona fisiko edo juridiko baten betebeharren eta bere edota beste pertsona fisiko edo juridiko baten interesen arteko desadostasuna edo talka gisa definitzen da, bere betebeharrak eta erantzukizunetan modu desegokian eragiten duena.

CaixaBank Taldeko sozietateen barnean sor daitezkeen interes-gatazka potentzialak identifikatzeko irizpide komunak ezartze aldera, beharrezkoa izango da honako egoera hauetakoren bat gertatzen den zehaztea:

- Etekin ekonomiko, politiko, pertsonal edo bestelakoren bat lortzea, beste Lotutako Pertsona eta/edo bezero baten kontura.
- Dagokion zerbitzu edo jardueraren emaitzan Lotutako Pertsona eta/edo bezero batek duen interesa ez den bestelako bat egotea.
- Lotutako Pertsona baten eta/edo bezero baten interesen alde egiteko finantza-pizgarriak edo bestelako pizgarriak egotea, Lotutako hirugarren Pertsona eta/edo bezeroen interesen aurrean.
- Lotutako Pertsonaren eta/edo bezeroaren lanbide-jarduera bera egitea.
- Hirugarren batetik zerbitzu edo jarduerari dagozkion pizgarriak jasotzea, dirutan, ondasunetan edo zerbitzuetan, onura politiko edo profesioaletan, kasuan kasuko zerbitzu edo jardueragatiko ohiko komisio edo ordainsariaz bestelakoak.

2.2 Sozietate-eremua eta Helburua

Dokumentu hau CaixaBank Talde osoari aplikatuko zaio, eta erreferentziako dokumentua izango da Taldeko sozietate guztietarako, jarduera espezifiko bakoitzaren inguruan beren politikak eta jarduteko prozedurak lantzeari dagokionez, hargatik eragotzi gabe, hala badagokio, arautzaileak ezarritako eskakizunak betetzeko betebeharretatik ondorioztatzen diren egokitzapenak.

2.3 Eremu subjektiboa: Lotutako Pertsonak

Printzipio orokor hauek CaixaBank Taldeko sozietateen jardueretan parte hartzen duten edo parte har dezaketen pertsonen aplikatuko zaizkie, hau da, Administrazio Kontseiluko⁵ langile eta kideei, Lotutako Pertsonatzat jotzen direnei.

Lotutako pertsona horiek interes-gatazka guztiak saihestu beharko dituzte, eta horiek saihestu ezin direnean, konpontzeko beharrezkoak diren barne-mekanismoak izango dira, aurrekoetako baten aldeko pribilegiarik eman gabe.

Elkartutako pertsonen⁶ Printzipio Orokor hauen oinarri izan diren printzipioak bete beharko dituzte, haien literaltasuna aplikatzen ez zaien arren.

2.4 Arau-hausteak eta Zehapenak

Balore-merkatuen eremuan zerbitzuak ematen dituzten Lotutako Pertsonak Printzipio Orokor hauetan ezarritakoa ez betetzea arau-hauste larritzat edo oso larritzat joko da, balore-merkatuari buruzko araudiak ezartzen duen moduan.

⁵ Hori guztia CaixaBankeko Administrazio Kontseiluaren Erregelamenduan eta Kapital Sozietateei buruzko Legearen testu bategina onartzen duen uztailaren 2ko 1/2010 Legegintzako Errege Dekretuan Administrazio Kontseiluko kideei lotutako pertsonen dagokienez ezarritakoari kalterik egin gabe.

⁶ Enplegatutzat hartu gabe, CaixaBank Taldeko edozein erakunderi zerbitzua ematen dioten pertsonak, beren izenean edo beste baten kontura

Halaber, Printzipio Orokor hauetan eta interes-gatazkei dagokienez Taldeko erakunde bakoitzaren barne-araudi osoan jasotako betebeharren aurkako jokabideak, egintzaz edo ez-egitez, diziplinazko arau-haustek izan daitezke. Kasu horretan, diziplina-ahalmenak dituzten CaixaBank Taldeko sozietateetako organoek kasuan kasuko jarduerak egingo dituzte.

3. Arautze-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak

Printzipio Orokor hauek indarrean dagoen eta aplikagarria den araudian ezarritakoaren arabekoak izango dira, baita hura ordeztzen edo aldatzen duenaren arabekoak ere. Zehazki, hura lantzen den datan, Taldearen matrizeari aplikatu beharreko indarreko araudia honako hau da:

- 2013ko ekainaren 26ko (EB) 575/2013 Erregelamendua, Europako Parlamentu eta Kontseiluarena, kreditu-erakunde eta inbertsio-enpresen zuhurtzia eskakizunei buruzkoa.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013/36/EB Direktiba, 2013ko ekainaren 26koa, kreditu-erakundeak eta inbertsio-enpresen jardueraren sarrerari buruzkoa.
- 10/2014 Legea, ekainaren 26koa, kreditu-erakundeen antolamendu, ikuskapen eta kaudimenari buruzkoa.
- 84/2015 Errege Dekretua, otsailaren 13koa, ekainaren 26ko 10/2014 Legea garatzen duena.
- 2/2016 Zirkularra, otsailaren 2koa, Espainiako Bankuarena, kreditu-erakundeei zuzendua, ikuskapen eta kaudimenari buruzkoa.
- 1/2014 Zirkularra, otsailaren 26koa, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalarena (CNMV), inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten erakundeen barne-antolamenduko betekizunei eta kontrol-funtzioei buruzkoa.
- 4/2017 Zirkularra, azaroaren 27koa, Espainiako Bankuarena, kreditu-erakundeei zuzendua, finantza-informazio publiko eta erreserbatuaren arauak eta finantza-egoeren ereduak buruzkoa.

Atzerriko jurisdikzioen edo sektore-araudi osagarrien arabeko filialen kasuan, filial horien gidalarro eta prozedurek kontuan hartuko dituzte, haien barne araudiaz gain, arestian aipatutako araudian dauden betebeharrak, ez baldin badira dagokion jurisdikzioaren edo sektore-araudien eskakizun espezifikoaren aurkakoak.

Amaitzeko, Taldeko sozietate bakoitzean beharrezko arauak, argibideak edo prozedurak sortuko dira, Printzipio Orokor hauek ezarri, exekutatu eta betetzeko.

Jarraian, erakunde arautzaileek interes-gatazkei buruz eman dituzten erregulazioak zerrendatzen dira, eta ez dira zehatz-mehatz zerrendatzen, printzipio orokorren arau-testuingurua osatzen baitute:

Europar Batasuna

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2000/12/EE Direktiba, 2000ko martxoaren 20koa, kreditu-erakundeak eta haien jardueraren sarrerari eta ariketari buruzkoa.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004/39/EE Direktiba, 2004ko apirilaren 21ekoa, finantza-tresnen merkatuei buruzkoa.
- 2006/73/EE Direktiba, Batzordearena, 2006ko abuztuaren 10ekoa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004/39/EE Direktiba aplikatzen duena inbertsio-enpresen antolamendu-betekizunei eta funtzionamendu-baldintzei dagokienez, eta Direktiba horren ondorioetarako definitutako terminoak.
- 2006/1287/EE Erregelamendua, Batzordearena, 2006ko abuztuaren 10ekoa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004/39/EE Direktiba aplikatzen duena inbertsio-enpresek erregistro bat eramateko dituzten betebeharrak, eragiketei buruzko informazioari, merkatuaren gardentasunari, finantza-tresnak negoziatorako onartzeari eta Direktiba horren ondorioetarako definitutako terminoei dagokienez.
- 2013/36/EB Direktiba, 2013ko ekainaren 26koa, kreditu-erakundeen jardueraren sarrerari eta kreditu-erakunde eta inbertsio-enpresen zentzuzko ikuskapenari buruzkoa.

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/65/EB Direktiba, 2014ko maiatzaren 15koa, finantza-tresnen merkatuei buruzkoa eta 2002/92/EE Direktiba eta 2011/61/EB Direktiba aldatzen dituen (bertsio bategina).
- Barne-gobernuari buruzko EBaren gida (GL44) / - Barne-gobernuari buruzko EBaren giden proposamena (EBA / CP / 2016 / 17).
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2017/828 Direktiba, 2017ko maiatzaren 17koa, 2007/36/EE Direktiba aldatzen duena, akziodunen epe luzeko inplikazioa sustatzeari dagokionez.
- EBA-GL-2017-11 Barne-gobernuari buruzko ildoak.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2016/97 Direktiba, 2016ko urtarrilaren 20koa, aseguruaren banaketari buruzkoa.
- EBA-GL-2020-06-ES Maileguak emate eta jarraipena egiteari buruzko ildoak.
- International Chamber of Commerce - ICC Conflicts of interest guidelines July 2018.

España

- 5/2021 Legea, apirilaren 12koa, uztailaren 2ko 1/2010 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako Kapital Sozietateen Legearen testu bategina eta beste finantza-arau batzuk aldatzen dituen, akziodunak kotizatutako sozietateetan epe luzera inplikatzeko sustatzeari dagokionez.
- inbertsio-zerbitzuen enpresen araubide juridikoari eta inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten gainontzeko erakundeei buruzko otsailaren 15eko 217/2008 Errege Dekretua.
- Balore Merkatuaren Legearen testu bategina, 2015eko urriaren 24koa (73. artikulua. Bigarren mailako merkatu ofizialetako kideen interes-gatazkak kudeatzea, eta 108. artikulua. KKEak antolatzeke baldintzak).
- Urriaren 23ko 4/2015 Legegintzako Errege-dekretua, Balore Merkatuko Legearen testu bategina onartzen duena.

Arau-esparrua eguneratu egingo da Printzipio orokorren berrikuspenean, indarrean sartzen diren erregulazio gehigarri guztiak eta interes-gatazkei buruzko aldaketa guztiak sartzeko.

4. Estrategia korporatiboa / Interes-gatazken arriskuaren kudeaketaren printzipio orokorrak

4.1 Printzipio orokorrak

Dokumentu honetan deskribatutako Printzipio Orokorrek honako helburu hauek dituzte:

- **Orokortasuna**, Taldeko erakundearen barne-araudia beren aterkipean hartzeko gaitasuna duten Taldeko erakundeetarako esparrua izanik.
- **Malgutasuna**, Taldeko erakunde bakoitzaren tamainari eta antolamenduari eta jardueraren izaera, eskala eta konplexutasunari modu egokian aplikatu ahal izateko.
- **Iraunkortasuna**, Taldeko erakundeetan interes-gatazkak tratatzeko erreferentzia egonkor gisa balio duelarik.
- **Dinamismoa**, behin eta berriz berrikusteko, indarrean jarraitu eta eraginkorra izaten mantent dadin.
- **Betearazpena**, aplikagarria izan dadin eta egoera praktikoa zehatzei aurre egiteko balio dezan.

4.2 Lotutako Pertsonen aplikatu beharreko Printzipio Orokorrak

Printzipio orokor hauek jasotako eginkizun eta betebeharrak espezifikoei kalterik egin gabe, Lotutako Pertsonen "Kode Etikoa eta Jarduketa-printzipioak" atalean jasotako gidari eta oinarri diren printzipioak jarraituz eman beharko dituzte zerbitzuak eta bete beharko dituzte beren jarduerak. Horrenbestez, leialtasun-betebeharrak betez, bezeroen, Taldearen eta akziodunen interesak lehenetsi beharko dituzte jokabide profesional guztietan, interes pertsonalen gainetik.

Horrez gain, jarduteko printzipio orokor gisa honako hauek hartu beharko dituzte:

- **Independentzia**. Lotutako Pertsonen epai-askatasunarekin jardun beharko dute une oro, fedeez eta Taldearekiko, akziodunekiko eta bezeroekiko leialtasunez, eta norberaren interesak edo haiekin lotura izan dezaketen pertsonak alde batera utzita.
- **Abstentzioa**. Lotutako Pertsonen ez dute esku hartuko edo ez dute eraginik izango haiei, akziodunei eta/edo bezeroei, haiekin gatazkak izaten direnean, eragiten dieten erabakietan, ezta gatazka horri eragin diezaioketen informazio garrantzitsu edo pribilegiatua eskuratzerik ere.
- **Komunikazioa**. Lotutako Pertsonak Taldetik kanpoko jarduerengatik, familia-harremanengatik, ondare pertsonalagatik edo beste edozein arrazoiengatik dituzten interes-gatazken berri emango dute. Komunikazio hori nahitaezkoa izango da Printzipio Orokor hauek garatzen duten barne-araudian berriaz zehazten diren kasu eta egoeretan. Interes-gatazka posibleak Taldeko sozietateek ezarritako komunikazio-kanalen bidez jakinaraziko dira. Nahitaezkoa bada, komunikazio hori ahalik eta eperik laburrenean egin beharko da, eta, nolana ere, balizko interes-gatazkak eragin dezakeen erabakia hartu aurretik.
- **Gardentasuna**. Lotutako Pertsonen informazio zehatza, egiazkoa eta ulergarria eman beharko dute identifikatutako interes-gatazkari buruz, Lotutako Pertsonak eta/edo bezeroak erabaki informatu bat hartu ahal izan dezan, eta dagokion jarduerarekin edo zerbitzuarekin jarraitzeari edo ez jarraitzeari buruzko kausaren berri izan dezan.

5. Interes-gatazken kudeaketa-esparrua

CaixaBank Taldea osatzen duten erakundeei aplikatuko zaizkie atal honetan deskribatutako interes-gatazken arloko jarduketa-prozedurak. Beren jardueren esparruan prozedura gehigarriak garatzen dituzten Taldeko erakundeek Printzipio Orokor hauekin bat etorri egin beharko dute.

5.1 Interes-gatazken identifikazioa

Interes-gatazkak, partaide diren subjektuen arabera, kategoria hauetan sailka daitezke: i CaixaBank Taldeko sozietateen eta bezeroen arteko interes-gatazkak:

CaixaBank Taldeko sozietateak interes-gatazka batean eror daitezke beren bezeroei dagokienez, honako egoera hauetakoren bat gertatzen denean:

- Pizgarriak jasotzea, dirutan, ondasunetan edo zerbitzuetan, onura politiko edo profesionaletan, kasuan kasuko bezeroari emandako zerbitzuengatiko ohiko komisio edo ordainsariaz bestelakoak.
- CaixaBank Taldeko sozietateek bezeroaren erabakian eragiteko edo hori baldintzatzeko duten ahalmena erabiltzea, hura kaltetzeko.
- Informazio konfidentziala erabiltzea, CaixaBank Taldeko sozietateek bezeroaren aurrean abantaila izan dezaten zerbitzu edo jarduera bati dagokionez.
- CaixaBank Taldeko sozietateen interesak lehenestea, bezeroaren beharretara egokitzen ez den eta harentzako baldintza onenetan egiten ez den zerbitzu bat eskainiz.
- Bezeroaren jarduera bera garatzea, baldin eta bi aldeen interesen artean desadostasunak sortzen dituen bateraezintasuna sortzen badu.

Bezeroekin interes-gatazkarik sor ez dadin, langileek eta Administrazio Kontseiluko kideek, beren kabuz eta Pertsona Elkartuen⁷ bidez, ez dute bezero baten oparirik, arretarik edo eskupekorik edo bestelako onurarik onartu beharko, eta are gutxiago eragiketaren bat egiteagatik, CaixaBanken barne-arauetan zehazten diren erabilera sozialek onartzen dituzten egoeretan izan ezik.

ii Bezeroen arteko interes-gatazkak

Interes-gatazka bat identifikatzen da CaixaBank Taldeko erakundeak bere bezeroetako baten lehentasunezko tratua sustatzen duenean CaixaBank Taldeko sozietateetako beste bezero batzuekiko, lotura ekonomikoen edo bestelakoen ondorioz, beste bezero baten kaltetan.

iii CaixaBank Taldeko sozietateen eta horietako Administrazio Kontseiluetako kideen arteko interes-gatazkak

CaixaBank Taldeko sozietateetako kontseilariak eta elkartutako pertsonak, interes-gatazkako egoerak saihesteko duten betebeharraren esparruan, honako hauei uko egin beharko diete:

- CaixaBank Taldeko erakundearen izena erabiltzea edo kontseilari-izaera aipatzea, eragiketa pribatuak behar ez bezala egiteko.
- CaixaBank Taldeko erakundearen aktiboak erabiltzea eta sozietatean duen posizioa baliatzea ondare-abantaila lortzeko edo edozein helburu pribatutarako.

⁷ Elkartutako Pertsonatzat hartzen dira eremu desberdinak arautzen dituzten barne-politika eta -araudietan halakotzat hartzen direnak.

- Kontseilaria karguan aritzearekin lotuta Sozietatearen negozio-aukerak baliatzea.
- Sozietateaz eta Taldeaz bestelako hirugarrenen abantailak edo ordainsariak lortzea, kargua betetzeari lotuta.
- CaixaBank Taldeko sozietateekin lehia eraginkorra (egungoa edo potentziala) dakarten norberaren konturako edo besteren konturako jarduerak garatzea
- Kapital-sozietateen legearen testu bateginean eta Administrazio Kontseiluaren funtzionamendu-araudian aurreikusitako salbuespenekin, CaixaBank Taldeko erakundearekin zuzeneko edo zeharkako transakzio profesionalak edo komertzialak egitea.

iv CaixaBank Taldeko⁸ sozietateen eta haien akziodunen arteko interes-gatazkak (barne hartuz horien ordezkariak)

CaixaBankeko Akziodunen Batzar Nagusiaren esparruan, akziodunak eta horien ordezkariak interes-gatazka batean eror daitezke, honako helburu hauek dituen akordio bat hartu behar denean:

- Aipatutako akziodunari betebeharrak batetik libratzea edo eskubide bat ematea.
- Akziodunari edozein motatako laguntza finantzarioa ematea, haren aldeko bermeak ematea barne.
- Akziodunari administratzaileentzat legez ezarritako leialtasun-betebeharrak eratorritako betebeharrak barkatzea.

v Langileen, Elkartutako Pertsonen edo aurrekoei Lotutako Pertsonen eta CaixaBank Taldeko sozietateen arteko interes-gatazkak

Langileek, Elkartutako Pertsonak edo aurrekoekin Lotutako Pertsonak interes-gatazkak izan ditzakete, honako egoera hauetakoren bat gertatzen denean:

- Bere interesak CaixaBank Taldeko sozietateen interesen gainetik jartzea, bere jarduera profesionalean eraginez.
- Langileak edo lotutako pertsonak onuradun edo zuzeneko edo zeharkako partaide diren edozein motatako jarduera edo transakzioetan esku hartzea.
- Bizi duen egoeratik atzi dezakeen edozein informazio behar ez bezala erabiltzea, hala nola, CaixaBank Taldeko sozietateetako funtsak, ondasunak edo jabetza intelektuala helburu pertsonalekin erabiltzea, edo CaixaBank Taldeko erakundearen helburu sozialarekin zerikusia ez duten helburuetarako. Egoera bereziki larria izango da informazio pribilegiatua edo konfidentziala bada.
- Taldearen edo CaixaBank Taldeko erakunderen baten izena erabiltzea, CaixaBank Taldeko sozietateren baten interes, balio edo izen onari kalte egiten dion eta irabazi ekonomiko, pertsonal, politiko edo beste izaera batekoa ematen duen jarduera edo zerbitzu bat behar ez bezala egitea eragiteko.
- Langile, Elkartutako Pertsona edo aurrekoekin Lotutako Pertsona gisa duen posizioa edo egoera baliatzea, ondare-abantaila lortzeko.
- Sozietate enplegatzaileari dagokionez lehia erreala edo potentziala suposatzen duten norberaren konturako edo besteren konturako jarduerak garatzea.

vi CaixaBank Taldeko sozietateen eta hornitzaileen arteko interes-gatazkak

CaixaBank Taldeko sozietateak interes-gatazka batean eror daitezke beren hornitzaileei dagokienez, honako egoera hauetakoren bat gertatzen denean:

⁸ Aplika daitezkeen den kasuetan.

- CaixaBank Taldeko sozietateetako langileek / gobernu-organoetako kideek edo horiei Lotutako Pertsonak lotura ekonomikoak edo familiarrak dituzten hornitzaileen hautaketan bidegabeki eragitea.
- Hornitzaile baten opariak, arretak, eskupekoak edo bestelako onurak jasotzea, CaixaBanken barne-arauetan zehazten diren erabilera sozialek onartutako egoeretan izan ezik.
- Hornitzaile lehiakideek aurkeztutako baldintza ekonomiko, tekniko edo bestelakoei buruzko informazio konfidentziala jakinaraztea, hirugarren bati laguntzeko.
- Baldintza desberdinak dituen ondasun edo zerbitzu jakin bat kontratatzeko proposamen-eskaera egitea, haren hartzaile den hornitzailearen arabera.

vii CaixaBank Taldeko erakunde bereko sailen arteko edo CaixaBank Taldeko sozietate desberdinetako sailen arteko interes-gatazkak

CaixaBank Taldeko sozietateetako hainbat sailek interes-gatazka sor dezakete honako egoera hauetakoren bat gertatzen denean:

- Informazio konfidentziala edo pribilegiatua trukatzea CaixaBank Taldeko bezeroen/erakundearen beraren interesei kalte egiten dieten jarduera edo zerbitzuei dagokienez.
- Beste sail batzuetan behar ez bezalako eragina izatea beren jarduerak edo zerbitzuak egitean.
- Aldi berean edo elkarren segidan hainbat zerbitzu edo jardueratan parte hartzea, eta, horren ondorioz, bezeroaren edo CaixaBank Taldeko erakundearen beraren interesei kalte egiteko arriskua sortzea.

viii CaixaBank Taldeko sozietateen eta Taldearen arteko interes-gatazkak

CaixaBank Taldeko sozietateek interes-gatazkak izan ditzakete Taldearekin, baldin eta honako egoera hauetakoren batean badaude:

- Garapen korporatiboko estrategiak edo Taldearen edo bere enpresen interesei kalte egiten dieten egiturazko beste aldaketa batzuk ezartzea.
- Banaketa-estrategia eta -ezaugarriak merkatu hartzailearen beharretara egokitzen ez diren produktu edo zerbitzuak onartzea eta eskaintzea, eta horrek Talde osoaren interesei eta ospari kalte egitea.
- Taldearen posizionamenduaren, balioen eta atributuen aurkakoa den marka erabiltzea.
- Merkatuari, inbertitzaileei, analistei edo komunikabideei komunikazioak egitea, besteak beste, baldin eta mezu hori taldearen interesen kalterako bada.
- Bezero batek Taldeko beste bezero batzuekin duen lehentasunezko tratua sustatzea, lotura ekonomikoen edo bestelakoen ondorioz.
- Taldearen izena erabiltzea onura ekonomiko, politiko edo bestelakoren bat eta Taldearen interes, balio edo izen onari kalte egiten dion jarduera edo zerbitzu bat behar ez bezala gauzatzeko.

ix Beste interes-gatazka batzuk

Era berean, arestian aipatutako kategorietan jaso ez arren, emandako zerbitzu eta jardueren ondorioz interes-gatazkak sor ditzaketen egoera gehigarriak identifikatuko dira, baita Pertsona Subjektu, Akziodun eta/edo Bezeroekiko harremanaren ondorioz ere.

5.2 Prebentzio-neurriak

CaixaBank Taldeko sozietateek identifikatutako interes-gatazkak prebenitzeko neurriak izango dituzte. Jarraian, nagusiak zehazten dira, modu adierazkorrean eta ez sakonean:

- Kode Etikoa eta Jarduteko Printzipioak, berez, interes-gatazkak arintzen dituen elementua da, bertan jasotzen diren printzipio gidarietan oinarrituta, printzipio orokor horien mende dauden pertsona guztien jarduera arautu behar baitute.
- Taldeak interes-gatazkak prebenitzeko jardunbide egokienak ezartzen dituzten politikak eta prozedurak definitzea eta ezartzea bultzatzen du, aplikazio-eremu zehatzaren arabera, bai eta erreferentziarako jarraibide izango diren jarduera-esparru korporatibo komunak ere. Horiek CaixaBank Taldeko sozietateek hartu ahal izango dituzte, interes-gatazkak prebenitzeko erantzukizuna modu autonomoan gauzatzeko.
- Aurrekoaren ondorioz, antolaketa-egitura bat egongo da interes-gatazkak prebenitzeari eta kudeatzeari dagokionez, lehen aipatutako politiketan eta prozeduretan ezarritakoaren jarraipen egokia bermatuko duena eta kontrol-ingurune kaudimenduna eta sendoa egongo dela bermatuko duena. Egungo eredu hiru defentsa-lerrotan egituratuta dago, eta funtzioen bereizketa egokia bermatzen du.
- Aldizkako txostena egitea Goi Zuzendaritzari eta Gobernu Organoei, kontrol-prozedura egokiak daudela eta hartutako neurriak egokiak direla egiaztatzeko.
- Prestakuntza-plan espezifikoak ezartzea, CaixaBank Taldeko sozietateen isilpeko informazioa, bitarteko informatikoak, funtsak, ondasunak edo jabetza intelektuala modu desegokian edo helburu pertsonalekin erabiltzearekin zerikusia duten interes-gatazken balizko egoerei aurrea hartzeko.
- Bezeroengandik jasotako informazio oro konfidentzialtzat joko da, eta, beraz, tratamendu zorrotza eta arduratsua egin behar da, indarrean dagoen araudiaren arabera.
- Konfidentzialtasun hori gordetzeko, CaixaBank Taldeko sozietateek beharrezko oztopoak izango dituzte informazioaren bidegabeko erabilera eta transmisioa prebenitzeko.
- Sailek giza baliabide, baliabide ekonomiko eta material nahikoak izango dituzte beren jardueren autonomia, independentzia eta objektibotasuna bermatzeko, eta interes-gatazkan arrisku-foku izan daitezkeen jarduerak egitea edo zerbitzuak ematea helburu duten eginkizunak gainbegiratu dituzte.
- Bi urtean behin printzipio orokor hauek berrikustea eta aldi behin eguneratzea, prebentzio-neurri gehigarriak hartuz, CaixaBank Taldeko sozietateen jarduera-prozeduretan lortutako esperientziaren ondorioz.

5.3 Kudeaketa-neurriak

Jarraian, mendeko pertsonen, akziodunen eta bezeroen aplikatu dakizkiekeen kudeaketa-neurriak deskribatzen dira, bai eta interes-gatazkak konpontzeko irizpideak ere:

i Lotutako Pertsonak eta akziodunak

Interes-gatazka bat identifikatzen duen enpleguak printzipio orokor hauek garatzen dituen barne-araudian ezarritako prozedurei jarraituz kudeatu beharko du.

CaixaBank Taldeko sozietateetako kontseilariak beren Administrazio Kontseiluei jakinarazi beharko diete CaixaBank Taldeko sozietateen interesekin izan dezaketen edozein interes-gatazka, zuzeneko edo zeharkakoa. Alde horretatik, eta Taldeak gardentasunez jokatzeko duen konpromiso irmoarekin bat etorriz, CaixaBank Taldeko kontseilariak sortzen dituzten interes-gatazkako egoerei buruzko informazioa emango da memorian.

Hala ere, apartatuan jasotako interes-gatazken gaineko debekua salbuetsi ahal izango da

6.1.iii *CaixaBank Taldeko sozietateen eta haien Administrazio Kontseiluetako kideen arteko* interes-gatazkak *identifikatzea* kasu berezietan soilik, Administrazio Kontseiluaren edo Batzar Orokorraren berariazko baimena tarteko, kasu zehatzaren arabera, Kapital Sozietateen Legearen testu bategina onartzen duen uztailaren 2ko 1/2010 Legegintzako Errege Dekretuaren 230. artikuluan xedatutakoaren arabera.

Akziodunei buruzko interes-gatazka potentzialak CaixaBank Taldeko sozietateek ezarritako komunikazio-kanalen bidez jakinaraziko dira, eta Administrazio Kontseilua izango da gatazka horien kudeaketaren arduraduna.

ii Bezeroak

Bezeroek interes-gatazka potentzialak sor ditzaketen egoerak identifikatzen badituzte, CaixaBank Taldeko sozietateek ezarritako komunikazio-kanalen bidez jakinarazi ahal izango dute. CaixaBank Taldeko erakundearen Araudia Betetzeko Unitateak jakinarazitako egoerei erantzungo die eta ikerketa zuzenduko du; horretarako, CaixaBank Taldeko entitatearen beste arlo edo sail batzuen parte-hartzea beharko du.

iii Interes-gatazkak ebazteko irizpideak

Bezeroengan eragina duten interes-gatazkak ebazteko, honako irizpide hauek hartuko dira kontuan:

- CaixaBank Taldeko sozietateen eta bezero baten arteko gatazkarik izanez gero, azken horren interesa zaindu beharko da.
- Bezeroen arteko gatazka gertatzekotan:
 - Horietako inori mesede egitea saihestuko da;
 - Ezin izango zaie inola ere jakinarazi bezero batzuei besteek kontratatutako zerbitzu edo jardueren berri;
 - Ezin izango da sustatu bezero batek zerbitzu edo jarduera bat beste bati mesede egiteko kontratatzea.

Bezeroak tartean sartzen ez diren interes-gatazkei dagokienez, beren izaeraren eta ezaugarrien arabera ebartziko dira, printzipio orokor hauek garatzen dituzten barne-araudian ezarritako prozedurei jarraituz.

5.4 *Interes-gatazkako egoeren berri ematea*

CaixaBank Taldeko sozietateek hartutako neurriak ez badira nahikoak, arrazoizko ziurtasunez, inbertsio-zerbitzuekin edo zerbitzu osagarriekin lotutako interes-gatazkak ezabatzen direla bermatzeko, CaixaBank Taldeko erakundeak Balore Merkatuaren arloan indarrean dagoen araudian bezeroei jakinarazteko eta ohartarazteko ezarritako prozedurak aplikatuko ditu.

5.5 Interes-gatazkaren erregistroa

Interes-gatazkak komunikatzeko eta erregistratzeko, unean-unean indarrean dagoen barne-araudian ezarritako prozedurei jarraituko zaie.

CaixaBank Taldeko sozietate bakoitzak komunikatzen diren interes-gatazken erregistro eguneratua izango du.

Inbertsio-zerbitzuen edo zerbitzu osagarrien eremuan interes-gatazken berri emateko faseari buruzko informazioa jakinarazi eta erregistratzeko, barne-araudian ezarritakoa bete beharko da.

5.6 Bezeroei eta lotutako pertsonen printzipio orokorrak eskura jartzea

5.6.1 Bezeroak

CaixaBank Taldeko sozietateetako bezeroek Printzipio Orokorrak beren bertsio laburtuan kontsulta ditzakete CaixaBanken web korporatiboaren bidez.

5.6.2 Lotutako pertsonak

Printzipio orokorrak eta interes-gatazkei buruzko gainerako barne-araudia Administrazio Kontseiluko langileen eta kideen eskura daude, Intranet Korporatiboaren bidez.

5.7 Lotutako pertsonen heziketa

Printzipio Orokorren mende dauden Administrazio Kontseiluko langileek eta kideek etengabeko prestakuntza jasoko dute, interes-gatazkei buruzko ezagutza egokia bermatzeko. Arreta berezia jarriko da gatazka horien identifikazioan, prebentzioan eta kudeaketan, jarduera profesional, zintzo eta gardena sustatze aldera.

Printzipio Orokor hauetan xedatutakoa bete behar duten Mendeko Pertsona guztiek bete behar dutela alde batera utzi gabe, CaixaBank Taldeko sozietateek sustatuko dute akziodunek eta haien ordezkariak, elkartekideak eta berariazko prestakuntzarik jasotzen ez duten Lotutako Pertsonen Printzipio Orokorretan nahiz interes-gatazkei buruzko gainerako barne-araudian ezarritako jokabide-patroien eta antzeko balioen bidez eraentzea.

CaixaBank Taldearen araudia betez, berrikuspen errepikakorrak egingo dira, bermatzeko CaixaBank Taldeko sozietateen prestakuntza-planek aukera ematen dutela bermatzeko pertsona garrantzitsuek kualifikazio egokia, eguneratua eta lerrotatua dutela, bai interes-gatazken arloko baldintza erregulatzailerekin, bai Kode Etikoa jasotako printzipio inspiratzaileekin, garatzen duten jardueraren izaera eta berezitasunak kontuan hartuta.

CaixaBank taldeko erakundeko Araudia Betetzeko Unitateari edo horretarako izendatutako arduradunari dagokio jarraian zehazten diren elementuak berrikustea:

- Gaur egun CaixaBank Taldeko erakundean ezarritako prestakuntza-plana.
- Administrazio Kontseiluko langile eta kideei emandako ikastaroen gai-zerrenda.
- Ikastaroen hartzaileak, negozio-arloaren eta kategoriaren arabera.
- Ikastaroen helburu den jendearentzako hautaketa-irizpideak.
- Ikastaroen arrakasta eta onarpen-maila neurtzea, barne-inkesten bidez.

- Ikastaroak emateko maiztasuna eta iraupena.

Era berean, berriazko prestakuntza-planak garatuko dira beren jarduera interes-gatazka potentzialetarako joera handiagoa duten esparruetan diharduten langileentzat, hala nola inbertsio-zerbitzuetan eta laguntza-zerbitzuetan, eta sentsibilizazio handiagoa eskatzen dute.

Lanean hasten direnean, CaixaBank Taldeko sozietateetako Administrazio Kontseiluetako langileek eta kideek Printzipio Orokorren edukiari buruzko informazioa jasoko dute. Printzipio horiek eskura dituzte eta Intranet Korporatiboaren bidez eskuratu ahal izango dute.

5.8 Salbuespenen eta berezitasunen kudeaketa

Interes-gatazkek arautzen dituzten tokiko lege-xedapenen ondorioz, kasuistika hori CaixaBank Taldeko sozietateen interes-gatazka politiketan txertatzeko berriazko prozedura behar duen edozein egoera honako hau izango da:

- CaixaBank taldeko erakundeko Araudia Betetzeko Unitateari edo horretarako izendatutako arduradunari jakinarazi zaio.
- Taldearen araudia betetzeari buruzkoa, egoeraren berezitasunak kontuan hartuta.