



Principios Xerais da Política Corporativa de Conflitos de Interese do Grupo CaixaBank

Febreiro 2022

Compliance

© CaixaBank, S.A., Barcelona, 2022

Documento de uso exclusivamente interno.

Prohíbese a súa reprodución e comunicación ou acceso a terceiros non autorizados.

Contido

1. Introducción.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Alcance.....	3
1.3 Obxectivo.....	3
2. Ámbito de aplicación.....	5
2.1 Definición de conflito de intereses.....	5
2.2 Ámbito societario e obxectivo.....	5
2.3 Ámbito subxectivo: as persoas suxeitas.....	5
2.4 Infraccións e sancións.....	5
3. Marco normativo. Normativa e estándares de aplicación.....	7
4. Estratexia corporativa / Principios xerais da xestión do risco de conflitos de intereses.....	9
5. Marco de xestión dos conflitos de intereses.....	10
5.1 Identificación dos conflitos de intereses.....	10
5.2 Medidas de prevención.....	13
5.3 Medidas de xestión.....	13
5.4 Revelación de situacións de conflito de intereses.....	14
5.5 Rexistro do conflito de intereses.....	15
5.6 Posta a disposición dos principios xerais a clientes e persoas suxeitas.....	15
5.6.1 Clientes.....	15
5.6.2 Persoas suxeitas.....	15
5.7 Formación a persoas suxeitas.....	15
5.8 Xestión de excepcións e particularidades.....	16

1. *Introdución*

1.1 *Antecedentes*

Os presentes Principios Xerais da Política Corporativa de Conflitos de Intereses do Grupo constitúen o marco xeral de xestión de conflitos de interese no seo do Grupo. A propia existencia destes Principios supón en si mesmos un elemento mitigador dos conflitos de intereses ao proporcionar un marco xeral de tratamento destes 1. Entre este marco xeral encóntranse outras normas de carácter interno e outros documentos normativos de obrigado cumprimento relativos a distintos servizos e actividades por ámbitos concretos, nos que tamén se inclúen apartados expresos sobre conflitos de intereses.

As entidades que conforman o Grupo CaixaBank desenvolverán un conxunto de políticas e procedementos que permitan identificar, previr, xestionar e rexistrar eses conflitos conforme os máis altos estándares e principios profesionais, adoptando disposicións equivalentes ao estipulado nos presentes principios xerais, e sempre atendendo á natureza e particularidades da súa actividade e normativa legal aplicable. Así mesmo, calquera política en que exista unha actividade susceptible de xerar conflitos de intereses deberá contemplar as disposicións dos presentes principios xerais para os efectos de aliñarse con estes.

Os órganos de goberno e de dirección das entidades do Grupo CaixaBank deberán adoptar as decisións oportunas para o efecto de integrar as disposicións dos presentes principios e aplicar as directrices establecidas neles, atendendo as particularidades propias de cada sociedade e a normativa legal e/ou reguladora que lles resulte aplicable.

Estes principios non modifican as relacións de traballo entre as entidades do Grupo e os seus empregados nin poden interpretarse como un contrato de traballo ou unha promesa de emprego por calquera período de tempo.

1.2 *Alcance*

O risco obxecto de xestión e control polos presentes principios xerais é o risco de conflitos de intereses.

Os conflitos de intereses son comúns e inherentes ás relacións profesionais e societarias. Esta realidade esixe que as entidades adopten medidas organizativas e administrativas para previr e xestionar os riscos de que estes conflitos deriven en actuacións desaxeitadas.

Os principios e procedementos recollidos nos principios xerais inspíranse no compromiso do Grupo de actuar con dilixencia de acordo cos principios de actuación do cumprimento das leis e da normativa vixente en cada momento, o respecto, a integridade, a transparencia, a excelencia e a profesionalidade, a confidencialidade e a responsabilidade social recollidos no seu código ético e principios de actuación.

Non obstante, o Grupo, no seu funcionamento ordinario, enfróntase a conflitos de intereses tanto potenciais coma reais propios da súa natureza e áreas de actividade.

1.3 *Obxectivo*

O obxectivo dos presentes principios xerais é proporcionar un marco global referente para as entidades do Grupo en que se recollan de forma harmonizada e homoxénea os principios xerais e procedementos

¹ Na data de aprobación destes Principios Xerais de forma enunciativa e non limitativa, forman parte da devandita normativa interna os seguintes documentos:

- Código Ético e Principios de actuación.
- Regulamento interno de conduta do Grupo CaixaBank no ámbito do mercado de valores.
- "Política de conflitos de intereses" relativa a conselleiros e Xunta Xeral
- "Política de conflitos de intereses" baixo requirimentos MiFID.
- Normativa relativa a conflitos de intereses por ámbito concreto das entidades que conforman o Grupo CaixaBank.
- Política Xeral de Remuneración do Grupo CaixaBank.

de actuación para o tratamento de conflitos de intereses, potenciais e reais, que xurdan no exercicio das súas respectivas actividades e servizos².

Neste sentido, os Principios Xerais servirán de guía para as sociedades do Grupo CaixaBank principalmente en materia de:

- Identificación de áreas e situacións que, pola súa natureza, son máis proclives a que se presenten potenciais conflitos de intereses, susceptibles de prexudicar os intereses xerais do Grupo, das persoas suxeitas³, dos accionistas e/ou dos clientes.
- Definición e adopción de medidas de prevención, identificación e xestión dos conflitos de intereses, así como comunicación destes.
- Procedemento de revelación de conflitos relacionados cos servizos de investimento auxiliares cando proceda, para aqueles casos en que as medidas mencionadas anteriormente resulten inefectivas para eliminar ou, no seu lugar, mitigar satisfactoriamente calquera risco residual, susceptible de ser revelado, que puidese prexudicar os intereses das persoas suxeitas, accionistas e/ou os clientes⁴.

² Este marco global complementábase coas políticas, procedementos e normas en vigor, fóra da posible adaptación destas ás disposicións dos presentes Principios Xerais.

³ Fai referencia ás persoas que se atopan baixo o ámbito de aplicación subxectivo dos presentes Principios xerais

⁴ O procedemento xeral de actuación, que prevé as fases aquí enumeradas, detállase no apartado6. "Procedementos de actuación".

2. *Ámbito de aplicación*

2.1 *Definición de conflito de intereses*

Partindo do concepto xenérico que proporciona a European Banking Authority (EBA), o conflito de intereses defínese como unha situación de discrepancia ou colisión entre o deber dunha persoa física ou xurídica e os seus intereses privados / os intereses doutra persoa física ou xurídica, que inflúen indebidamente no desempeño dos seus deberes e responsabilidades.

Co obxecto de establecer criterios comúns para a identificación de potenciais conflitos de intereses que poidan xurdir no seo das sociedades do Grupo CaixaBank, será preciso determinar se nestas se produce algunha das situacións que se detallan a continuación:

- Obtención dun beneficio económico, político, persoal ou doutra índole a expensas doutra persoa suxeita e/ou cliente.
- Existencia dun interese distinto ao dunha persoa suxeita e/ou cliente no resultado do servizo ou actividade en cuestión.
- Existencia de incentivos financeiros ou doutro tipo para favorecer os intereses dunha persoa suxeita e/ou cliente fronte aos de terceiras persoas suxeitas e/ou clientes.
- Realización dunha actividade profesional idéntica á da persoa suxeita e/ou cliente.
- Recepción dun terceiro de incentivos en relación co servizo ou actividade, en diñeiro, bens ou servizos, beneficios políticos ou profesionais, distintos da comisión ou retribución habitual polo servizo ou actividade en cuestión.

2.2 *Ámbito societario e obxectivo*

O presente documento será de aplicación a todo o Grupo CaixaBank e, por tanto, constitúe un documento referente para todas as sociedades do Grupo na elaboración das súas propias políticas e procedementos de actuación en relación a cada actividade específica, sen prexuízo das adaptacións que, se é o caso, resulten das obrigas para o cumprimento dos requirimentos establecidos polo regulador.

2.3 *Ámbito subxectivo: as persoas suxeitas*

Os presentes principios xerais serán de aplicación ás persoas que participan ou puidesen participar nas actividades das sociedades do Grupo CaixaBank, é dicir, os empregados/as e membros do Consello de Administración⁵, consideradas persoas suxeitas.

Estas persoas suxeitas deberán evitar todos os conflitos de intereses e, cando estes non se poidan evitar, disporase dos mecanismos internos necesarios para resolvelos sen outorgar privilexios a favor de ningunha das anteriores.

As persoas asociadas⁶ deberán cumprir cos principios inspiradores dos presentes principios xerais, aínda que non lles é de aplicación a literalidade destes.

2.4 *Infraccións e sancións*

O incumprimento do estipulado nos presentes principios xerais por parte das persoas suxeitas que presten servizos no ámbito dos mercados de valores ten a consideración de infracción grave ou moi grave nos termos en que establece a normativa relativa ao mercado de valores.

⁵ Iso sen prexuízo do que se establece no Regulamento do Consello de Administración de CaixaBank, e no Real decreto lexislativo 1/2010, do 2 de xullo, polo que se aproba o texto refundido da Lei de sociedades de capital, en relación coas persoas vinculadas aos membros do Consello de Administración.

⁶ As persoas que, sen teren a consideración de empregados, dan servizo a calquera entidade do Grupo CaixaBank, en nome propio ou por conta doutra

Así mesmo, as condutas contrarias, xa sexa por acto ou omisión, ás obrigas recollidas tanto nos presentes Principios Xerais como no conxunto de normativa interna de cada entidade do Grupo en relación cos conflitos de intereses serán susceptibles de constituír infraccións disciplinarias. Nese caso, os órganos correspondentes das sociedades do Grupo CaixaBank que teñen facultades disciplinarias levarán a cabo as actuacións pertinentes en cada caso.

3. Marco normativo. Normativa e estándares de aplicación

Os presentes Principios Xerais rexeranse polo previsto na normativa aplicable vixente, así como por aquela que a modifique ou substitúa no futuro. En concreto, na data da súa elaboración, a normativa vixente aplicable á matriz do Grupo é a seguinte:

- Regulamento (UE) 575/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, do 26 de xuño de 2013, sobre os requisitos prudenciais das entidades de crédito e as empresas de investimento.
- Directiva 2013/36/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 26 de xuño de 2013, relativa ao acceso á actividade das entidades de crédito e as empresas de investimento.
- Lei 10/2014, do 26 de xuño, de ordenación, supervisión e solvencia de entidades de crédito.
- Real decreto 84/2015, do 13 de febreiro, polo que se desenvolve a Lei 10/2014, do 26 de xuño.
- Circular 2/2016, do 2 de febreiro, do Banco de España, ás entidades de crédito, sobre supervisión e solvencia.
- Circular 1/2014, do 26 de febreiro, da Comisión Nacional do Mercado de Valores (CNMV) sobre os requisitos de organización interna e das funcións de control das entidades que prestan servizos de investimento.
- Circular 4/2017, do 27 de novembro, do Banco de España, a entidades de crédito, sobre normas de información financeira pública e reservada, e modelos de estados financeiros.

No caso de filiais suxeitas a xurisdicións estranxeiras ou normativa sectorial complementaria, as políticas e procedementos que estas filiais desenvolvan terán en conta, ademais da súa normativa propia, as obrigas a nivel consolidado contidas na normativa antes referida sempre que non sexan contraditorias cos requisitos específicos da xurisdición ou normativa sectorial correspondente.

Finalmente, en cada unha das sociedades do Grupo desenvolveranse as normas, guías ou procedementos que sexan necesarios para a correcta implantación, execución e cumprimento destes principios xerais.

As regulacións con respecto aos conflitos de intereses que emitiron os diferentes organismos reguladores lístanse de forma enunciativa e non exhaustiva a continuación, constituíndo o contexto regulador en que se enmarcan os Principios Xerais:

Unión Europea

- Directiva 2000/12/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de marzo de 2000, relativa ao acceso á actividade das entidades de crédito e ao seu exercicio.
- Directiva 2004/39/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de abril de 2004, relativa aos mercados de instrumentos financeiros.
- Directiva 2006/73/CE da Comisión, do 10 de agosto de 2006, pola que se aplica a Directiva 2004/39/CE do Parlamento Europeo e do Consello no que atinxe aos requisitos organizativos e ás condicións de funcionamento das empresas de investimento, e termos definidos para os efectos desta directiva.
- Regulamento 2006/1287/CE da Comisión, do 10 de agosto de 2006, pola que se aplica a Directiva 2004/39/CE do Parlamento Europeo e do Consello no que respecta ás obrigas das empresas de investimento a levaren un rexistro, a información sobre as operacións, a transparencia do mercado, a admisión a negociación de instrumentos financeiros, e termos definidos para os efectos desta directiva.

- Directiva 2013/36/UE, do 26 de xuño de 2013, relativa ao acceso á actividade das entidades de crédito e á supervisión prudencial das entidades de crédito e as empresas de investimento.
- Directiva 2014/65/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros e pola que se modifican a Directiva 2002/92/CE e a Directiva 2011/61/UE (versión refundida).
- Guía da EBA sobre goberno interno (GL44) / - Proposta de Guías da EBA sobre goberno interno (EBA / CP / 2016 / 17).
- Directiva (UE) 2017/828 do Parlamento Europeo e do Consello, do 17 de maio de 2017, pola que se modifica a Directiva 2007/36/CE no que fai ao fomento da implicación a longo prazo dos accionistas.
- EBA-GL-2017-11 Directrices sobre goberno interno.
- Directiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de xaneiro de 2016, sobre a distribución de seguros.
- EBA-GL-2020-06-ES Directrices sobre concesión e seguimento de préstamos.
- International Chamber of Commerce - ICC Conflicts of interest guidelines July 2018.

España

- Lei 5/2021, do 12 de abril, pola que se modifica o texto refundido da Lei de sociedades de capital, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2010, do 2 de xullo, e outras normas financeiras, no que respecta ao fomento da implicación a longo prazo dos accionistas nas sociedades cotizadas.
- Real decreto 217/2008, do 15 de febreiro, sobre o réxime xurídico das empresas de servizos de investimento e das demais entidades que prestan servizos de investimento.
- Texto refundido de la Lei do mercado de valores, do 24 de outubro de 2015 (artigo 73 Xestión de conflitos de intereses dos membros dos mercados secundarios oficiais e 108 Requisitos de organización ECC).
- Real decreto legislativo 4/2015, do 23 de outubro, por que se aproba o texto refundido da Lei do mercado de valores.

O marco regulador será obxecto de actualización dentro da revisión dos principios xerais, a fin de incluír todas as regulacións adicionais e modificacións relativas a conflitos de intereses que entren en vigor.

4. Estratexia corporativa / Principios Xerais da xestión do risco de conflitos de intereses

4.1 Principios Xerais

Os Principios Xerais descritos neste documento teñen vocación de:

- **Xeneralidade**, xa que serven de marco para as entidades do Grupo no seu conxunto, con capacidade para albergar baixo o seu paraugas a normativa interna das entidades do Grupo.
- **Flexibilidade**, de maneira que se poida aplicar de forma adecuada ao tamaño e organización de cada entidade do Grupo, así como á natureza, escala e complexidade da súa actividade.
- **Permanencia**, servindo así de referencia estable para o tratamento de conflitos de interese nas entidades do Grupo.
- **Dinamismo**, co obxectivo de ser revisada de forma recorrente de xeito que manteña a súa vixencia e eficacia.
- **Executividade**, de xeito que sexa aplicable e sirva para abordar situacións prácticas concretas.

4.2 Principios Xerais aplicables ás persoas suxeitas

As persoas suxeitas, sen prexuízo dos deberes e obrigas específicos recollidos ao longo dos presentes principios xerais, deberán prestar servizos e levar a cabo as súas actividades de acordo cos principios reitores e inspiradores recollidos no Código ético e principios de actuación. Por conseguinte, e en cumprimento do seu deber de lealdade, deberán antepor en toda conduta profesional os intereses dos clientes, do Grupo e dos seus accionistas aos intereses persoais.

Adicionalmente, deberán asumir como principios xerais de actuación os seguintes:

- **Independencia**. As persoas suxeitas deberán actuar en todo momento con liberdade de xuízo, obrando de boa fe e con lealdade ao Grupo, aos seus accionistas e clientes e independentemente de intereses propios ou de persoas que poidan estar vinculadas a eles.
- **Abstención**. As persoas suxeitas deberán absterse de intervir ou influír na toma de decisións que poidan afectarlles a elas mesmas, a accionistas e/ou clientes cos que exista conflito e no caso de accederen a información relevante ou privilexiada que poida afectar a ese conflito.
- **Comunicación**. As persoas suxeitas informarán sobre os conflitos de intereses en que se atopen incursos por causa das súas actividades fóra do Grupo, as súas relacións familiares, o seu patrimonio persoal, ou por calquera outro motivo. Esta comunicación será obrigatoria nos supostos e situacións que expresamente se detallan na normativa interna que desenvolvan os presentes principios xerais. Os potenciais conflitos de intereses comunicaranse a través das canles de comunicación establecidas polas sociedades do Grupo, e esta comunicación, en caso de ser obrigatoria, terá que efectuarse no prazo mais breve posible e, en todo caso, antes de tomar a decisión que puidese quedar afectada polo posible conflito de intereses.
- **Transparencia**. As persoas suxeitas deberán facilitar información precisa, veraz e comprensible en relación co conflito de intereses identificado, de forma que a persoa suxeita e/ou cliente poida tomar unha decisión informada e con coñecemento de causa sobre a continuidade ou non da actividade ou servizo en cuestión.

5. Marco de xestión dos conflitos de intereses

Os procedementos de actuación en materia de conflitos de intereses descritos no presente apartado serán de aplicación a aquelas entidades que conforman o Grupo CaixaBank. As entidades do Grupo que desenvolvan procedementos adicionais no ámbito das súas actividades deberán facelo de forma consistente cos presentes principios xerais.

5.1 Identificación dos conflitos de intereses

Os conflitos de intereses poderán agruparse, en función dos suxeitos implicados, nas seguintes categorías: i

Conflitos de intereses entre as sociedades do Grupo CaixaBank e os seus clientes:

As sociedades do Grupo CaixaBank poden incorrer en conflito de intereses en relación cos seus clientes cando se dea algunha das situacións que se describen a continuación:

- Percibir incentivos en diñeiro, bens ou servizos, beneficios políticos ou profesionais, ou outros beneficios distintos da comisión ou retribución habitual pola prestación de servizos ao cliente.
- Aproveitar a capacidade das sociedades do Grupo CaixaBank de influenciar ou condicionar a decisión do cliente en prexuízo del mesmo.
- Empregar información confidencial que confira ás sociedades do Grupo CaixaBank unha posición vantaxosa fronte ao cliente en relación cun servizo ou actividade.
- Antepor os intereses das sociedades do Grupo CaixaBank mediante a prestación dun servizo que non se adecúe ás necesidades do cliente e non se realice nas mellores condicións para el mesmo.
- Desenvolver a mesma actividade que o cliente sempre e cando resulte nunha incompatibilidade que xere discrepancias entre os intereses de ambas as partes.

Con obxectivo de evitar incorrer en conflitos de intereses cos seus clientes, os empregados/as e membros do Consello de Administración, por eles mesmos e polas súas persoas vinculadas⁷, non deberán aceptar obsequios, atencións ou gratificacións ou outros beneficios por parte dun cliente, e aínda menos con motivo de realizar algunha operación, salvo en circunstancias admitidas polos usos sociais que se concreten nas normas internas de CaixaBank.

ii Conflitos de intereses entre clientes

Identifícase un conflito de intereses cando a entidade do Grupo CaixaBank promove o trato preferente dun dos seus clientes respecto a outros clientes das sociedades do Grupo CaixaBank, en consecuencia de vinculacións económicas ou doutra índole en detrimento ou en prexuízo doutro cliente.

iii Conflitos de intereses entre as sociedades do Grupo CaixaBank e os membros dos seus respectivos consellos de administración

Os conselleiros das sociedades do Grupo CaixaBank e as persoas vinculadas no marco do seu deber de evitar situacións de conflito de intereses deberán absterse de:

- Utilizar o nome da entidade do Grupo CaixaBank ou invocar a súa condición de conselleiro para influír indebidamente na realización de operacións privadas.
- Facer uso dos activos da entidade do Grupo CaixaBank e de valerse da súa posición na Sociedade para obter unha vantaxe patrimonial ou para calquera fin privado.

⁷ Enténdese por persoas vinculadas aquelas que teñan tal consideración nas políticas e normativas internas que regulan os diferentes ámbitos

- Aproveitarse das oportunidades de negocio da Sociedade que xurdise en conexión co exercicio do cargo por parte do conselleiro.
- Obter vantaxes ou remuneracións de terceiros distintos da Sociedade e do seu Grupo asociadas ao desempeño do seu cargo.
- Desenvolver actividades por conta propia ou conta allea que comporten unha competencia efectiva, sexa actual ou potencial, coas sociedades do Grupo CaixaBank.
- Coas excepcións previstas no texto refundido da Lei de sociedades de capital e no Regulamento de funcionamento do Consello de Administración, realizar directa ou indirectamente transaccións profesionais ou comerciais coa entidade do Grupo CaixaBank.

iv Conflitos de intereses entre as sociedades do Grupo CaixaBank⁸ e os seus accionistas (incluíndo os representantes destes)

No marco da realización da Xunta Xeral de Accionistas de CaixaBank, os accionistas e representantes destes poden incorrer nunha situación de conflito de intereses cando se trate de adoptar un acordo que teña por obxecto:

- Liberar dunha obriga ou conceder un dereito ao dito accionista.
- Facilitar ao accionista calquera tipo de asistencia financeira, incluída a prestación de garantías ao seu favor.
- Dispensar o accionista das obrigas derivadas do deber de lealdade legalmente establecidas para os administradores.

v Conflitos de intereses entre os empregados, persoas asociadas ou persoas vinculadas aos anteriores e as sociedades do Grupo CaixaBank.

Os empregados, persoas asociadas ou persoas vinculadas ás anteriores poderán incorrer en conflitos de intereses cando se produza algunha das situacións que se especifican a continuación:

- Antepor os seus intereses aos das sociedades do Grupo CaixaBank interferindo no seu desempeño profesional.
- Intervir en actividades ou transaccións de calquera tipo en que os propios empregados ou as persoas vinculadas sexan beneficiarios ou partícipes directos ou indirectos.
- Facer uso indebido de calquera información á que se teña acceso pola condición que se ocupe, fondos das sociedades do Grupo CaixaBank, bens ou propiedade intelectual con fins persoais ou non relacionados co obxecto social da entidade do Grupo CaixaBank. A situación revestirá especial gravidade en caso de tratarse de información privilexiada ou confidencial.
- Empregar o nome do Grupo ou dalgunha entidade do Grupo CaixaBank para influír indebidamente na realización dunha actividade ou servizo que resulte nun beneficio económico, persoal, político ou doutra índole e nun prexuízo para os intereses, valores ou reputación dalgunha das sociedades do Grupo CaixaBank.
- Facer valer a súa posición ou a súa calidade de empregado, persoa asociada ou persoa vinculada aos anteriores para obter unha vantaxe patrimonial.
- Desenvolver actividades por conta propia ou allea que supoñan unha competencia real ou potencial en referencia á respectiva sociedade empregadora.

vi Conflitos de intereses entre as sociedades do Grupo CaixaBank e os seus provedores

As sociedades do Grupo CaixaBank poden incorrer en conflitos de intereses cos seus provedores cando conorra algún dos supostos seguintes:

⁸ Nos casos en que cumpra.

- Inflúir indebidamente na selección de provedores cos que empregados das sociedades do Grupo CaixaBank / membros dos órganos de goberno ou persoas vinculadas a estes presenten vínculos económicos ou familiares.
- Percibir obsequios, atencións ou gratificacións ou outros beneficios por parte dun provedor, salvo en circunstancias admitidas polos usos sociais que se concreten nas normas internas de CaixaBank.
- Revelar información confidencial relativa ás condicións económicas, técnicas ou doutra índole presentadas por provedores en competencia con obxecto de favorecer un terceiro.
- Emitir unha solicitude de proposta para a contratación dun ben ou servizo concreto que presente requisitos dispares en función do provedor destinatario desta.

vii Conflitos de intereses entre departamentos dunha mesma entidade do Grupo CaixaBank ou entre departamentos de distintas sociedades do Grupo CaixaBank

Distintos departamentos das sociedades do Grupo CaixaBank poden incorrer en conflito de intereses cando se produzan algunhas das seguintes situacións:

- Intercambiar información confidencial ou privilexiada en relación con actividades ou servizos que comporten un prexuízo para os intereses dos clientes / da propia entidade do Grupo CaixaBank.
- Exercer influencias indebidas sobre outros departamentos na realización das súas actividades ou servizos.
- Participar simultaneamente ou de forma consecutiva en diferentes servizos ou actividades, dando como resultado a xeración dun risco potencial de prexuízo para os intereses do cliente ou da propia entidade do Grupo CaixaBank.

viii Conflitos de intereses entre as sociedades do Grupo CaixaBank e o Grupo

As sociedades do Grupo CaixaBank poden incorrer en conflitos de intereses co Grupo cando se encontren nalgunha das situacións que de forma non exhaustiva se detallan a continuación:

- Implementar estratexias de desenvolvemento corporativo ou outras modificacións estruturais que supoñan un prexuízo para os intereses do Grupo ou das súas empresas.
- Aprobar e ofertar produtos ou servizos cuxas características e estratexia de distribución non se adecúen nin respondan ás necesidades do mercado destinatario co conseguinte prexuízo para os intereses e reputación do conxunto do Grupo.
- Utilizar unha marca que sexa contraria ao posicionamento, valores e atributos do Grupo.
- Realizar comunicacións ao mercado, investidores, analistas ou medios de comunicación, entre outros, cuxa mensaxe actúe en detrimento dos intereses do Grupo.
- Promover o trato preferente dun dos seus clientes respecto a outros clientes do Grupo, en consecuencia de vinculacións económicas ou doutra índole.
- Empregar o nome do Grupo para influír indebidamente na realización dunha actividade ou servizo que resulte nun beneficio económico, político ou doutra índole e nun prexuízo para os intereses, valores ou reputación do Grupo.

ix Outros posibles conflitos de intereses

Serán igualmente obxecto de identificación as situacións adicionais que, non sendo previstas nas categorías anteriormente mencionadas, sexan susceptibles de xerar conflitos de intereses como resultado dos servizos e actividades proporcionados, así como da relación coas diversas persoas suxeitas, accionistas e/ou clientes.

5.2 Medidas de prevención

As sociedades do Grupo CaixaBank disporán de medidas de prevención dos conflitos de intereses identificados. A seguir detállanse as principais, de forma enunciativa e non exhaustiva:

- O Código Ético e Principios de actuación en si mesmo constitúe un elemento mitigador dos conflitos de intereses, de acordo cos principios reitores que nel se recollen e que deben rexer a actividade de todas as persoas suxeitas a estes Principios Xerais.
- O Grupo impulsa a definición e implantación de políticas e procedementos que establecen as mellores prácticas en materia de prevención de conflitos de intereses por ámbito concreto de aplicación, así como marcos corporativos comúns de actuación que constituirán pautas de referencia, que poderán ser adoptadas polas sociedades do Grupo CaixaBank no exercicio autónomo da súa responsabilidade de prevención de conflitos de intereses.
- Consecuencia do anterior, existirá unha estrutura organizativa en relación coa prevención e xestión de conflitos de intereses que garanta o axeitado seguimento do que se establece nas políticas e procedementos antes mencionados e asegure a existencia dun medio de control solvente e robusto. O actual modelo, estruturado en tres liñas de defensa, garante unha axeitada segregación de funcións.
- Existencia de informe periódico á Alta Dirección e aos Órganos de Goberno que permita a verificación da existencia de procedementos de control apropiados e da adecuación das medidas adoptadas.
- Establecemento de plans formativos específicos encamiñados a sensibilizar e promover unha actuación profesional honesta e transparente como medida de prevención de potenciais situacións de conflitos de intereses, relacionadas, entre outras, cun uso desaxeitado ou con fins persoais da información confidencial, medios informáticos, fondos, bens ou propiedade intelectual das sociedades do Grupo CaixaBank.
- Toda a información recibida dos clientes terá a consideración de confidencial e, por tanto, deberá facerse un tratamento rigoroso e responsable dela de conformidade coa normativa vixente.
- Co obxecto de preservar a devandita confidencialidade, as sociedades do Grupo CaixaBank contarán coas barreiras necesarias para prever o uso e transmisión indebida da información.
- Os departamentos estarán dotados de suficientes medios tanto humanos como económicos e materiais co fin de garantir a autonomía, independencia e obxectividade das súas actividades, supervisando aquelas funcións que consistan na realización de actividades ou a prestación de servizos de carácter sensible que puidesen supor un foco de risco en materia de conflito de intereses.
- A revisión bienal e actualización periódica dos presentes Principios xerais, adoptando medidas adicionais de prevención como resultado da experiencia obtida nos procedementos de actuación das sociedades do Grupo CaixaBank.

5.3 Medidas de xestión

A continuación, descríbense as medidas de xestión aplicables ás persoas suxeitas, accionistas e aos clientes, así como os criterios de resolución dos conflitos de intereses:

i Persoas suxeitas e accionistas

O empregado que identifique un conflito de intereses deberá xestionalo seguindo os procedementos establecidos na normativa interna que desenvolvan os presentes principios xerais.

Os conselleiros das sociedades do Grupo CaixaBank deberán comunicar aos seus respectivos consellos de administración calquera situación de conflito de intereses, directo ou indirecto, que eles ou persoas vinculadas a eles puidesen ter cos intereses das sociedades do Grupo CaixaBank. Neste sentido e de acordo co firme compromiso do Grupo de actuar con transparencia, as situacións de conflito de intereses en que incorran os conselleiros do Grupo CaixaBank serán obxecto de información na memoria.

Non obstante, será posible dispensar a prohibición sobre os conflitos de intereses recollidos no apartado 6.1.iii *Identificación dos conflitos de intereses entre as sociedades do Grupo CaixaBank e os membros dos seus respectivos consellos de administración* unicamente en casos singulares mediando a autorización expresa do Consello de Administración ou da Xunta Xeral en función do caso concreto de que se trate conforme o disposto no artigo 230 do Real decreto legislativo 1/2010, do 2 xullo, polo que se aproba o texto refundido da Lei de sociedades de capital.

Os potenciais conflitos de intereses relativos a accionistas serán comunicados a través das canles de comunicación establecidas polas sociedades do Grupo CaixaBank, e o Consello de Administración será o responsable da xestión destes.

ii Cientes

En caso de que os clientes identifiquen situacións susceptibles de xerar potenciais conflitos de intereses, estes poderán comunicalo a través das canles de comunicación establecidas polas sociedades do Grupo CaixaBank. A Unidade de Cumprimento Normativo da entidade do Grupo CaixaBank atenderá as situacións notificadas e dirixirá a investigación, para o que requirirá a participación doutras áreas ou departamentos da entidade do Grupo CaixaBank.

iii Criterios de resolución de conflitos de intereses

En toda resolución de conflitos de intereses que afecten a clientes, teranse en conta os seguintes criterios:

- En caso de conflito entre as sociedades do Grupo CaixaBank e un cliente, deberá salvagardarse o interese deste último.
- En caso de conflito entre clientes:
 - Evitarase favorecer a ningún deles;
 - Non se poderá, baixo ningún concepto, revelar a uns clientes os servizos ou actividades contratadas por outros;
 - Non se poderá estimular a contratación dun servizo ou actividade por un cliente con obxecto de beneficiar a outro.

No que fai a aqueles conflitos de intereses que non involucren clientes resolveranse segundo a súa natureza e características, seguindo os procedementos establecidos na normativa interna que desenvolven os presentes Principios Xerais.

5.4 Revelación de situacións de conflito de intereses

No suposto de que as medidas adoptadas polas sociedades do Grupo CaixaBank non sexan suficientes para garantir, con razoable certeza, que se eliminan os conflitos de intereses relacionados cos servizos de investimento ou auxiliares, a entidade do Grupo CaixaBank aplicará os procedementos de comunicación e advertencias a clientes establecidos na normativa vixente en materia de mercado de valores.

5.5 Rexistro do conflito de intereses

A comunicación e rexistro dos conflitos de intereses realizarase seguindo os procedementos establecidos na normativa interna vixente en cada momento.

Cada sociedade do Grupo CaixaBank manterá un rexistro actualizado daqueles conflitos de intereses que se comuniquen.

A comunicación e rexistro da información relativa á fase de revelación de conflitos de intereses no ámbito de servizos de investimento ou auxiliares quedará suxeito ao establecido na normativa interna.

5.6 Posta a disposición dos Principios xerais a clientes e persoas suxeitas

5.6.1 Clientes

Os clientes das sociedades do Grupo CaixaBank poden consultar os principios xerais na súa versión resumida a través da web corporativa de CaixaBank.

5.6.2 Persoas suxeitas

Os principios xerais, así como o resto da normativa interna relativa a conflitos de intereses, están a disposición dos empregados e membros do Consello de Administración a través da intranet corporativa.

5.7 Formación a persoas suxeitas

Os empregados e membros do Consello de Administración suxeitos aos principios xerais recibirán formación continua encamiñada a garantir un coñecemento adecuado en relación cos conflitos de intereses, pondo especial énfase na súa identificación, prevención e xestión co obxecto de promover unha actuación profesional, honesta e transparente.

Sen prexuízo de que a totalidade de persoas suxeitas deben cumprir co que se dispón nos presentes principios xerais, as sociedades do Grupo CaixaBank promoverán que os accionistas e os seus representantes, persoas asociadas e persoas vinculadas que non reciben formación expresa se rexan por padróns de conduta e valores análogos aos establecidos tanto nos principios xerais como no resto da normativa interna relativa a conflitos de intereses.

Cumprimento Normativo do Grupo CaixaBank levará a cabo revisións recorrentes co fin de garantir que os plans formativos das sociedades do Grupo CaixaBank permiten garantir que as persoas relevantes posúen unha cualificación apropiada, actualizada e aliñada tanto cos requisitos reguladores en materia de conflitos de intereses como cos principios inspiradores recollidos no seu código ético, atendendo á natureza e particularidades da actividade que desenvolvan.

Corresponde á Unidade de Cumprimento Normativo da entidade do Grupo CaixaBank ou ao responsable designado para tal fin a revisión dos elementos que se detallan a continuación:

- Plan de formación implantado actualmente na entidade do Grupo CaixaBank.
- Temario dos cursos impartidos aos empregados e membros do Consello de Administración.
- Destinatarios dos cursos por área de negocio e categoría.
- Criterios de selección para o público obxectivo dos cursos.
- Medición do éxito e nivel de aceptación dos cursos a través de enquisas internas.

- Frecuencia de impartición dos cursos e a súa duración.

Así mesmo, desenvolveranse plans formativos específicos orientados a aqueles empregados que desempeñan a súa actividade en ámbitos máis proclives á existencia de potenciais conflitos de intereses, como os servizos de investimento e auxiliares, e que requiren maior sensibilización.

No momento da súa incorporación, os empregados e membros dos consellos de administración das sociedades do Grupo CaixaBank recibirán información sobre o contido dos principios xerais, que teñen á súa disposición e á que poderán acceder a través da intranet corporativa.

5.8 Xestión de excepcións e particularidades

Calquera situación que, resultante de disposicións legais locais que regulen conflitos de intereses, requira un procedemento específico para incorporar esa casuística ás políticas de conflito de intereses das sociedades do Grupo CaixaBank será:

- Comunicada á Unidade de Cumprimento Normativo da entidade do Grupo CaixaBank ou do responsable designado para tal fin.
- Enviada a Cumprimento Normativo do Grupo, que obrará en consecuencia atendendo ás particularidades da situación.