



Principis Generals de la Política Corporativa de conflictes d'Interès del Grup CaixaBank

Febrer 2022

Contingut

1. Introducció	3
1.1 Antecedents.....	3
1.2 Abast	3
1.3 Objectiu	3
2. Àmbit d'aplicació	5
2.1 Definició de conflicte d'interès	5
2.2 Àmbit Societari i Objectiu	5
2.3 Àmbit Subjectiu: les Persones Subjectes	5
2.4 Infraccions i Sancions.....	5
3. Marc normatiu. Normativa i estàndards d'aplicació	7
4. Estratègia corporativa / Principis generals de la gestió del risc de conflictes d'interès	9
5. Marc de gestió dels conflictes d'interès	10
5.1 Identificació dels conflictes d'interès.....	10
5.2 Mesures de Prevenció.....	13
5.3 Mesures de Gestió	14
5.4 Revelació de Situacions de conflicte d'interès.....	15
5.5 Registre del conflicte d'interès.....	15
5.6 Posada a Disposició dels Principis Generals a Clients i Persones Subjectes.....	15
5.6.1 Clients	15
5.6.2 Persones Subjectes.....	15
5.7 Formació a Persones Subjectes.....	15
5.8 Gestió d'Excepcions i Particularitats.....	16

1. Introducció

1.1 Antecedents

Els presents Principis Generals de la Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup constitueixen el marc general de gestió de conflictes d'interès al si del Grup. La mateixa existència d'aquests Principis Generals suposa en sí mateixa un element mitigador dels conflictes d'interès en proporcionar un marc general de tractament dels mateixos¹. Dins aquest marc general es troben altres normes de caràcter intern i altres documents normatius d'obligat compliment relatius a diferents serveis i activitats per àmbits concrets, en els quals també s'inclouen apartats expressos sobre conflictes d'interès.

Les entitats que conformen el Grup CaixaBank desenvoluparan un conjunt de polítiques i procediments que permetin identificar, prevenir, gestionar i registrar aquests conflictes d'acord amb els més alts estàndards i principis professionals, adoptant disposicions equivalents al que estipulen els presents Principis Generals, i sempre atenent a la naturalesa i particularitats de la seva activitat i normativa legal aplicable. Així mateix, qualsevol política en la qual hi hagi una activitat susceptible de generar conflictes d'interès, haurà de contemplar les disposicions dels presents Principis Generals a l'efecte d'alinejar-se amb la mateixa.

Els Òrgans de Govern i de Direcció de les entitats del Grup CaixaBank hauran d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les disposicions dels presents Principis Generals i aplicar les directrius que en aquests s'estableixen, atenent les particularitats pròpies de cada societat i a la normativa legal i/o reguladora que els sigui aplicable.

Aquests Principis Generals no modifiquen les relacions de treball entre les entitats del Grup i els seus empleats, ni es pot interpretar com un contracte de treball o una promesa d'ocupació per qualsevol període de temps.

1.2 Abast

El risc objecte de gestió i control pels presents Principis Generals és el risc de Conflictes d'interès.

Els conflictes d'interès són comuns i inherents a les relacions professionals i societàries. Aquesta realitat exigeix que les entitats adoptin mesures organitzatives i administratives per prevenir i gestionar els riscos que aquests conflictes derivin en actuacions inadequades.

Els principis i procediments recollits en els Principis Generals s'inspiren en el compromís del Grup d'actuar amb diligència d'acord als principis d'actuació del compliment de les lleis i de la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència i la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social recollits en el seu Codi Ètic i Principis d'Actuació.

No obstant, el Grup, en el seu funcionament ordinari, s'enfronta a conflictes d'interès tant potencials com reals propis de la seva naturalesa i àrees d'activitat.

1.3 Objectiu

L'objectiu dels presents Principis Generals és proporcionar un marc global de referència per a les entitats del Grup en el què es recullin de manera harmonitzada i homogènia els principis generals i procediments

¹ A data d'aprovació d'aquests Principis Generals de forma enunciativa i no limitativa, formen part de la normativa anteriorment esmentada normativa interna el següents documents:

- Codi Ètic i Principis d'Actuació.
- Reglament Intern de Conducta del Grup CaixaBank en l'àmbit del Mercat de Valors
- "Política de Conflictos d'Interès" relativa a Consellers i Junta General.
- "Política de Conflictos d'Interès" sota requeriments MiFID
- Normativa relativa a conflictes d'interès per àmbit concret de les entitats que conformen el Grup CaixaBank
- Política General de Remuneració del Grup CaixaBank.

d'actuació per al tractament de conflictes d'interès, potencials i reals, que sorgeixin en l'exercici de les seves respectives activitats i serveis².

En aquest sentit, els Principis Generals serviran de guia per a les societats del Grup CaixaBank principalment en matèria de:

- Identificació d'àrees i situacions que, per la seva naturalesa, són més propenses a què es presentin potencials conflictes d'interès, susceptibles de perjudicar els interessos generals del Grup, de les Persones Subjectes³, dels accionistes i/o dels clients.
- Definició i adopció de mesures de prevenció, identificació i gestió dels conflictes d'interès, així com la comunicació dels mateixos.
- Procediment de revelació de conflictes relacionats amb els serveis d'inversió o auxiliars quan procedeixi, per aquells casos en què les mesures esmentades anteriorment resultin inefectives per eliminar o, en el seu defecte, mitigar satisfactòriament qualsevol risc residual, susceptible de ser revelat, que pogués perjudicar els interessos de les Persones Subjectes, accionistes i/o els clients⁴.

² Aquest marc global es complementa amb les polítiques, procediments i normes en vigor, al marge de la possible adaptació de les mateixes a les disposicions dels presents Principis Generals.

³ Fa referència a les persones que es troben sota l'àmbit d'aplicació subjectiu dels presents Principis Generals

⁴ El procediment general d'actuació, que contempla les fases aquí enumerades, es detalla a l'apartat 6 "Procediments d'Actuació".

2. Àmbit d'aplicació

2.1 Definició de conflicte d'interès

Partint del concepte genèric que proporciona l'European Banking Authority (EBA), el conflicte d'interès es defineix com una situació de discrepància o col·lisió entre el deure d'una persona física o jurídica i els seus interessos privats / els interessos d'una altra persona física o jurídica, que influeixen indegudament en l'acompliment dels seus deures i responsabilitats.

Amb la finalitat d'establir criteris comuns per a la identificació de potencials conflictes d'interès que puguin sorgir al si de les societats del Grup CaixaBank serà necessari determinar si en aquestes es produeix alguna de les situacions que es detallen a continuació:

- Obtenció d'un benefici econòmic, polític, personal o d'un altre tipus a expenses d'una altra Persona Subjecta i/o client.
- Existència d'un interès diferent al d'una Persona Subjecta i/o client en el resultat del servei o activitat en qüestió.
- Existència d'incentius financers o d'un altre tipus per afavorir els interessos d'una Persona Subjecta i/o client davant els de terceres Persones Subjectes i/o clients.
- Realització d'una activitat professional idèntica a la de la Persona Subjecta i/o client.
- Recepció d'un tercer d'incentius en relació amb el servei o activitat, en diners, béns o serveis, beneficis polítics o professionals, diferents de la comissió o retribució habitual pel servei o activitat en qüestió.

2.2 Àmbit Societari i Objectiu

El present document serà d'aplicació a tot el Grup CaixaBank, constituint un document referent per a totes les societats del Grup en l'elaboració de les seves pròpies polítiques i procediments d'actuació en relació a cada activitat específica, sens perjudici de les adaptacions que, si s'escau, resultin de les obligacions per al compliment dels requeriments establerts pel regulador.

2.3 Àmbit Subjectiu: les Persones Subjectes

Els presents Principis Generals seran d'aplicació a aquelles persones que participen o poguessin participar en les activitats de les societats del Grup CaixaBank, això es, els empleats/es i membres del Consell d'Administració⁵, considerats Persones Subjectes.

Aquestes Persones Subjectes hauran d'evitar tots els conflictes d'interès i, quan aquests no puguin evitar-se, es disposarà dels mecanismes interns necessaris per a resoldre'ls sense atorgar privilegis a favor de cap de les anteriors.

Les persones associades⁶ hauran de complir amb els principis inspiradors dels presents Principis Generals, si bé no els és d'aplicació la literalitat dels mateixos.

2.4 Infraccions i Sancions

L'incompliment de l'estipulat als presents Principis Generals per part d'aquelles Persones Subjectes que presten serveis en l'àmbit dels mercats de valors té la consideració d'infracció greu o molt greu en els termes que estableix la normativa relativa al mercat de valors.

⁵ Això sense perjudici de l'establert al Reglament del Consell d'Administració de CaixaBank, i al Real Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, per el qual s'aprova el text refós de la Llei de Societats de Capital, en relació a les persones vinculades als membres del Consell d'Administració.

⁶ Les persones que, sense tenir la consideració d'empleats, donen servei a qualsevol entitat del Grup CaixaBank, en nom propi o per compte d'un altre

Tanmateix, les conductes contràries, ja sigui per acte o omissió, a les obligacions recollides tant en els presents Principis Generals com al conjunt de normativa interna de cada entitat del Grup en relació als conflictes d'interès seran susceptibles de constituir infraccions disciplinàries. En aquest cas, els òrgans corresponents de les societats del Grup CaixaBank que ostenten facultats disciplinàries duran a terme les actuacions pertinents en cada cas.

3. *Marc normatiu. Normativa i estàndards d'aplicació*

Els presents Principis Generals es regiran pel previst a la normativa aplicable vigent, així com per aquella que la modifiqui o substitueixi al futur. En concret, a data de la seva elaboració, la normativa vigent aplicable a la matriu del Grup és la següent:

- Reglament (UE) 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió.
- Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió.
- Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.
- Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny.
- Circular 2/2016, de 2 de febrer, del Banc d'Espanya, a les entitats de crèdit, sobre supervisió i solvència.
- Circular 1/2014, de 26 de febrer, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) sobre els requisits d'organització interna i de les funcions de control de les entitats que presten serveis d'inversió.
- Circular 4/2017, de 27 de novembre, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit, sobre normes d'informació financera pública i reservada, i models d'estats financers.

En el cas de filials subjectes a jurisdiccions estrangeres o normativa sectorial complementària, les polítiques i procediments que aquestes filials desenvolupin tindran en compte, a més de la seva normativa pròpia, les obligacions a nivell consolidat que es troben a la normativa anteriorment referenciada sempre i quan no siguin contradictòries amb els requisits específics de la jurisdicció o normativa sectorial corresponent.

Finalment, a cadascuna de les societats dels Grup es desenvoluparan les normes, guies, o procediments que siguin necessaris per a la correcta implementació, execució i compliment d'aquests Principis Generals.

Les regulacions en relació als conflictes d'interès que han emès els diferents organismes reguladors es llisten de forma enunciativa i no exhaustiva a continuació, constituent el context regulatori en el què s'emmarquen els Principis Generals:

Unió Europea

- Directiva 2000/12/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de març de 2000, relativa a l'accés a l'activitat de les Entitats de Crèdit i al seu exercici.
- Directiva 2004/39/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 d'abril de 2004, relativa als mercats d'instruments financers.
- Directiva 2006/73/CE de la Comissió, de 10 d'agost de 2006, per la qual s'aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlament Europeu i del Consell pel que fa als requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les empreses d'inversió, i termes definits a efectes de l'esmentada Directiva.
- Reglament 2006/1287/CE de la Comissió, de 10 d'agost de 2006, per la qual s'aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlament Europeu i del Consell pel que fa a les obligacions de les empreses d'inversió a portar un registre, la informació sobre les operacions, la transparència del mercat, l'admissió a negociació d'instruments financers, i termes definits a efectes de l'esmentada Directiva.
- Directiva 2013/36/UE, de 26 de juny de 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió.
- Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de maig de 2014, relativa als mercats d'instruments financers i per la qual es modifiquen la Directiva 2002/92/CE i la Directiva 2011/61/UE (versió refosa).

- Guia de l'EBA sobre Govern Intern (GL44) / - Proposta de Guies de l'EBA sobre govern intern (EBA / CP / 2016 / 17).
- Directiva (UE) 2017/828 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de maig de 2017, per la qual es modifica la Directiva 2007/36/CE pel que fa al foment de la implicació a llarg termini dels accionistes.
- EBA-GL-2017-11 Directrius sobre Govern Intern.
- Directiva (UE) 2016/97 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de gener de 2016, sobre la distribució d'assegurances.
- EBA-GL-2020-06-ES Directrius sobre concessió i seguiment de préstecs.
- International Chamber of Commerce - ICC Conflicts of interest guidelines July 2018.

Espanya

- Llei 5/2021, de 12 d'abril, per la qual es modifica el text refós de la Llei de Societats de Capital, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i altres normes financeres, pel que fa al foment de la implicació a llarg termini dels accionistes en les societats cotitzades.
- Reial Decret 217/2008, de 15 de febrer, sobre el règim jurídic de les empreses de serveis d'inversió i de les altres entitats que presten serveis d'inversió.
- Text Refós de la Llei del Mercat de Valors de 24 d'octubre de 2015 (article 73 Gestió de conflictes d'interès dels membres dels mercats secundaris Oficials i 108 Requisits d'organització ECCs).
- Reial Decret Legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Mercat de Valors.

El marc regulatori serà objecte d'actualització en el si de la revisió dels Principis Generals, a fi d'incloure totes aquelles regulacions addicionals i modificacions relatives a conflictes d'interès que entrin en vigor.

4. *Estratègia corporativa / Principis generals de la gestió del risc de Conflictes d'interès*

4.1 *Principis Generals*

Els Principis Generals descrits en aquest document tenen vocació de:

- **Generalitat**, servint de marc per a les entitats del Grup en el seu conjunt, amb capacitat per albergar sota el seu paraigües la normativa interna de les entitats del Grup.
- **Flexibilitat**, de manera que puguin aplicar-se de manera adequada a la mida i organització de cada entitat del Grup, així com a la naturalesa, escala i complexitat de la seva activitat.
- **Permanència**, servint així de referència estable per al tractament de conflictes d'interès en les entitats del Grup.
- **Dinamisme**, amb l'objectiu de ser revisats de forma recurrent de manera que mantingui la seva vigència i eficàcia.
- **Executivitat**, de manera que siguin aplicables i serveixin per abordar situacions pràctiques concretes.

4.2 *Principis Generals aplicables a les Persones Subjectes*

Les Persones Subjectes, sens perjudici dels deures i obligacions específics recollits al llarg dels presents Principis Generals, hauran de prestar serveis i dur a terme les seves activitats d'acord amb els principis rectors i inspiradors recollits en el "Codi Ètic i Principis d'Actuació". Per tant, i en compliment del seu deure de lleialtat, hauran d'anteposar a tota conducta professional els interessos dels clients, del Grup i dels seus accionistes als interessos personals.

Adicionalment, hauran d'assumir com a principis generals d'actuació els següents:

- **Independència**. Les Persones Subjectes hauran d'actuar en tot moment amb llibertat de judici, obrant de bona fe i amb lleialtat al Grup, els seus accionistes i clients i independentment d'interessos propis o de persones que puguin estar vinculades a ells.
- **Abstenció**. Les Persones Subjectes s'abstindran de participar o influir en la presa de decisions que puguin afectar-les a elles mateixes, a accionistes i / o clients amb els que hi hagi conflicte i d'accedir a informació rellevant o privilegiada que pugui afectar a aquest conflicte.
- **Comunicació**. Les Persones Subjectes hauran d'informar sobre els conflictes d'interès en què es troben sotmesos per causa de les seves activitats fora del Grup, les seves relacions familiars, el seu patrimoni personal, o per qualsevol altre motiu. Els potencials conflictes d'interès seran comunicats a través dels canals de comunicació establerts per les societats del Grup, havent d'efectuar aquesta comunicació en el termini més breu possible i, en tot cas, abans de prendre la decisió que pogués quedar afectada pel possible conflicte d'interès.
- **Transparència**. Les Persones Subjectes han de facilitar informació precisa, veraç i comprensible en relació amb el conflicte d'interès identificat, de manera que la Persona Subjecta i / o client pugui prendre una decisió informada i amb coneixement de causa sobre la continuïtat o no de l'activitat o servei en qüestió.

5. Marc de gestió dels conflictes d'interès

Els procediments d'actuació en matèria de conflictes d'interès descrits en el present apartat seran d'aplicació a aquelles entitats que conformen el Grup CaixaBank. Aquelles entitats del Grup que desenvolupin procediments addicionals en l'àmbit de les seves activitats hauran de fer-ho de forma consistent amb els presents Principis Generals.

5.1 Identificació dels Conflictes d'Interès

Els conflictes d'interès poden agrupar-se, en funció dels subjectes implicats, en les següents categories:

i. Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i els seus clients:

Les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflicte d'interès en relació amb els seus clients quan es doni alguna de les situacions que es descriuen a continuació:

- Percebre incentius en diners, béns o serveis, beneficis polítics o professionals, o altres beneficis diferents de la comissió o retribució habitual per la prestació de serveis al client.
- Fer ús de la capacitat de les societats del Grup CaixaBank d'influir o condicionar la decisió del client en perjudici del mateix.
- Utilitzar informació confidencial que confereixi a les societats del Grup CaixaBank una posició avantatjosa davant del client en relació amb un servei o activitat.
- Anteposar els interessos de les societats del Grup CaixaBank mitjançant la prestació d'un servei que no s'adeqüi a les necessitats del client i no es realitzi en les millors condicions per al mateix.
- Desenvolupar la mateixa activitat que el client sempre que resulti en una incompatibilitat que generi discrepàncies entre els interessos d'ambdues parts.

Amb l'objectiu d'evitar incórrer en conflictes d'interès amb els seus clients, els empleats/ades i membres del Consell d'Administració, per ells mateixos i per les seves Persones vinculades⁷, no hauran d'acceptar obsequis, atencions o gratificacions o altres beneficis per part d'un client, i menys encara amb motiu de realitzar alguna operació, excepte en circumstàncies admeses pels usos socials que es concretin en les normes internes de CaixaBank.

ii. Conflictes d'interès entre clients

S'identifica un conflicte d'interès quan l'entitat del Grup CaixaBank promou el tracte preferent d'un dels seus clients respecte a altres clients de les societats del Grup CaixaBank, a conseqüència de vinculacions econòmiques o d'una altra índole en detriment o en perjudici d'un altre client.

iii. Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i els membres dels seus respectius Consells d'Administració

Els consellers de les societats del Grup CaixaBank i les persones vinculades en el marc del seu deure d'evitar situacions de conflicte d'interès s'hauran d'abstenir de:

- Utilitzar el nom de l'entitat del Grup CaixaBank o invocar la seva condició de conseller per influir indegudament en la realització d'operacions privades.
- Fer ús dels actius de l'entitat del Grup CaixaBank i de valer-se de la seva posició en la Societat per obtenir un avantatge patrimonial o per fins privats.

⁷ S'entén per Persones Vinculades aquelles que tinguin tal consideració a las polítiques i normatives internes que regulen els diferents àmbits

- Aprofitar-se de les oportunitats de negoci de la Societat que hagi sorgit en connexió amb l'exercici del càrrec per part del conseller.
- Obtenir avantatges o remuneracions de tercers diferents de la Societat i el seu Grup associades a l'exercici del seu càrrec.
- Desenvolupar activitats per compte propi o compte aliè que comportin una competència efectiva, sigui actual o potencial, amb les societats del Grup CaixaBank.
- Amb les excepcions que preveu el text refós de la llei de societats de capital i en el reglament de funcionament del Consell d'Administració, realitzar directament o indirectament transaccions professionals o comercials amb l'entitat del Grup CaixaBank.

iv. Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank⁸ i els seus accionistes (incloent-hi els representants d'aquests)

En el marc de la celebració de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank, els accionistes i representants d'aquests poden incórrer en una situació de conflicte d'interès quan es tracti d'adoptar un acord que tingui per objecte:

- Alliberar d'una obligació o concedir un dret al referit accionista.
- Facilitar a l'accionista qualsevol tipus d'assistència financera, inclosa la prestació de garanties a favor seu.
- Dispensar l'accionista de les obligacions derivades del deure de lleialtat legalment establertes pels administradors.

v. Conflictes d'interès entre els empleats, Persones Associades o Persones vinculades als anteriors i les societats del Grup CaixaBank.

Els empleats, Persones Associades o Persones Vinculades a les anteriors podran incórrer en conflictes d'interès quan es produeixi alguna de les situacions que s'especifiquen a continuació:

- Anteposar els seus interessos als de les societats del Grup CaixaBank interferint en el seu deure professional.
- Intervenir en activitats o transaccions de qualsevol tipus en les que els propis empleats o les persones vinculades siguin beneficiaris o partícips directes o indirectes.
- Fer ús indegut de qualsevol informació a la qual es tingui accés per la condició que s'ostenti, fons de les societats del Grup CaixaBank, béns o propietat intel·lectual amb fins personals o no relacionats amb l'objecte social de l'entitat del Grup CaixaBank. La situació revestirà especial gravetat si es tracta d'informació privilegiada o confidencial.
- Utilitzar el nom del Grup o d'alguna entitat del Grup CaixaBank per influir indegudament en la realització d'una activitat o servei que resulti en un benefici econòmic, personal, polític o d'una altra índole i en un perjudici per als interessos, valors o reputació d'alguna de les societats del Grup CaixaBank.
- Fer valer la seva posició o la seva qualitat d'empleat, Persona Associada o Persona Vinculada als anteriors per obtenir un avantatge patrimonial.
- Desenvolupar activitats per compte propi o aliè que suposin una competència real o potencial en referència a la realitzada per la societat empleadora.

⁸ En els casos en els que apliqui.

vi. Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i els seus proveïdors

Les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflictes d'interès amb els seus proveïdors quan es doni algun dels supòsits següents:

- Influir indegudament en la selecció de proveïdors amb els què els empleats de les societats del Grup CaixaBank / membres dels òrgans de govern o Persones vinculades a aquests presentin vincles econòmics o familiars.
- Rebre obsequis, atencions o gratificacions o altres beneficis per part d'un proveïdor, excepte en circumstàncies admeses pels usos socials que es concretin en les normes internes de CaixaBank.
- Revelar informació confidencial relativa a les condicions econòmiques, tècniques o d'una altra índole presentades per proveïdors en competència amb la finalitat d'afavorir a un tercer.
- Emetre una sol·licitud de proposta per a la contractació d'un bé o servei concret que presenti requeriments diferents en funció del proveïdor destinatari de la mateixa.

vii. Conflictes d'interès entre departaments d'una mateixa entitat del Grup CaixaBank o entre departaments de diferents societats del Grup CaixaBank

Diferents departaments de les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflicte d'interès quan es produeixin algunes de les següents situacions:

- Intercanviar informació confidencial o privilegiada en relació a activitats o serveis que comportin un perjudici per als interessos dels clients/de la pròpia entitat del Grup CaixaBank.
- Exercir influències indegudes sobre altres departaments en la realització de les seves activitats o serveis.
- Participar simultàniament o de forma consecutiva en diferents serveis o activitats, donant com a resultat la generació d'un risc potencial de perjudici per als interessos del client o de la pròpia entitat del Grup CaixaBank.

viii. Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i el Grup

Les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflictes d'interès amb el Grup quan es trobin en alguna de les situacions que de forma no exhaustiva es detallen a continuació:

- Implementar estratègies de desenvolupament corporatiu o altres modificacions estructurals que suposin un perjudici per als interessos del Grup o de les seves empreses.
- Aprovar i ofertar productes o serveis les característiques i estratègia de distribució dels quals no s'adeqüin ni responguin a les necessitats del mercat destinatari amb el conseqüent perjudici per als interessos i reputació del conjunt del Grup.
- Utilitzar una marca que sigui contrària al posicionament, valors i atributs del Grup.
- Realitzar comunicacions al mercat, inversors, analistes o mitjans de comunicació entre d'altres, el missatge del qual actui en detriment dels interessos del Grup.
- Promoure el tracte preferent d'un dels seus clients respecte a altres clients del Grup, a conseqüència de vinculacions econòmiques o d'una altra índole.
- Utilitzar el nom del Grup per influir indegudament en la realització d'una activitat o servei que resulti en un benefici econòmic, polític o d'una altra índole i en un perjudici per als interessos, valors o reputació del Grup.

ix. Altres possibles conflictes d'interès

També seran objecte d'identificació aquelles situacions addicionals que, no havent estat previstes en les categories anteriorment esmentades, siguin susceptibles de generar conflictes d'interès com a resultat dels serveis i activitats proporcionats, així com de la relació amb les diverses Persones Subjectes, accionistes i/o clients.

5.2 Mesures de Prevenció

Les societats del Grup CaixaBank disposaran de mesures de prevenció dels conflictes d'interès identificats. Seguidament es detallen les principals, de forma enunciativa i no exhaustiva:

- El Codi Ètic i Principis d'Actuació en si mateix constitueix un element mitigador dels conflictes d'interès, en base als principis rectors que s'hi recullen i que han de regir l'activitat de totes les persones subjectes a aquests Principis Generals.
- El Grup impulsa la definició i implantació de polítiques i procediments que estableixen les millors pràctiques en matèria de prevenció de conflictes d'interès per àmbit concret d'aplicació, així com marcs corporatius comuns d'actuació que constituïran pautes de referència, que podran ser adoptades per les societats del Grup CaixaBank en l'exercici autònom de la seva responsabilitat de prevenció de conflictes d'interès.
- Conseqüència de l'anterior, existirà una estructura organitzativa en relació amb la prevenció i gestió de conflictes d'interès que garanteixi el seguiment adequat de l'establert en les polítiques i procediments abans esmentats i asseguri l'existència d'un entorn de control solvent i robust. L'actual model, estructurat en tres línies de defensa, garanteix una adequada segregació de funcions.
- Existència de report periòdic a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern que permeti la verificació de l'existència de procediments de control apropiats i de l'adequació de les mesures adoptades.
- Establiment de plans formatius específics encaminats a sensibilitzar i promoure una actuació professional honesta i transparent com a mesura de prevenció de potencials situacions de conflictes d'interès, relacionades entre d'altres, amb un ús inadequat o amb fins personals de la informació confidencial, mitjans informàtics, fons, béns o propietat intel·lectual de les societats del Grup CaixaBank.
- Tota informació rebuda dels clients tindrà la consideració de confidencial i, per tant, s'haurà de fer un tractament rigorós i responsable de la mateixa de conformitat amb la normativa vigent.
- Per tal de preservar aquesta confidencialitat, les societats del Grup CaixaBank comptaran amb les barreres necessàries per prevenir l'ús i transmissió indeguts de la informació.
- Els departaments estaran dotats de mitjans suficients tant humans com econòmics i materials per tal de garantir l'autonomia, independència i objectivitat de les seves activitats, supervisant aquelles funcions que consisteixen en la realització d'activitats o la prestació de serveis de caràcter sensible que poguessin suposar un focus de risc en matèria de conflicte d'interès.
- La revisió biennal i actualització periòdica dels presents Principis Generals, adoptant mesures addicionals de prevenció com a resultat de l'experiència obtinguda en els procediments d'actuació de les societats del Grup CaixaBank.

5.3 Mesures de Gestió

A continuació, es descriuen les mesures de gestió aplicables a les Persones Subjectes, accionistes i als clients, així com els criteris de resolució dels conflictes d'interès:

i. Persones Subjectes i accionistes

L'empleat que identifiqui un conflicte d'interès l'haurà de gestionar seguint els procediments establerts en la normativa interna que desenvolupen els presents Principis Generals.

Els consellers de les societats del Grup CaixaBank hauran de comunicar als seus respectius Consells d'Administració qualsevol situació de conflicte d'interès, directe o indirecte, que ells o persones vinculades a ells poguessin tenir amb els interessos de les societats del Grup CaixaBank. En aquest sentit i d'acord amb el ferm compromís del Grup d'actuar amb transparència, les situacions de conflicte d'interès en què incorrin els consellers del Grup CaixaBank seran objecte d'informació en la memòria.

No obstant això, serà possible dispensar la prohibició sobre els conflictes d'interès recollits a l'apartat 6.1.iii *Identificació dels Conflictes d'Interès entre les societats del Grup CaixaBank i els membres dels seus respectius Consells d'Administració* únicament en casos singulars mitjançant l'autorització expressa del Consell d'Administració o de la Junta General en funció del cas concret que es tracti conforme el que disposa l'article 230 del Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Societats de Capital.

Els potencials conflictes d'interès relatius a accionistes seran comunicats a través dels canals de comunicació establerts per les societats del Grup CaixaBank, essent el Consell d'Administració el responsable de la gestió dels mateixos.

ii. Clients

En el cas que els clients identifiquin situacions susceptibles de generar potencials conflictes d'interès, aquests podran comunicar-ho a través dels canals de comunicació establerts per les societats del Grup CaixaBank. La Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat del Grup CaixaBank atindrà les situacions notificades i dirigirà la investigació, per a la qual cosa requerirà la participació d'altres àrees o departaments de l'entitat del Grup CaixaBank.

iii. Criteris de resolució de conflictes d'interès

En tota resolució de conflictes d'interès que afectin a clients, es tindran en compte els criteris següents:

- En cas de conflicte entre les societats del Grup CaixaBank i un client, s'haurà de salvaguardar l'interès d'aquest últim.
- En cas de conflicte entre clients:
 - S'evitarà afavorir a cap d'ells;
 - No es podrà, sota cap concepte, revelar a uns clients els serveis o activitats contractats per uns altres;
 - No es podrà estimular la contractació d'un servei o activitat per un client per tal de beneficiar-ne un altre.

Pel que fa a aquells conflictes d'interès que no involucren clients es resoldran segons la seva naturalesa i característiques, seguint els procediments establerts en la normativa interna que desenvolupa els presents Principis Generals.

5.4 Revelació de Situacions de conflicte d'Interès

En el supòsit que les mesures adoptades per les societats del Grup CaixaBank no siguin suficients per garantir, amb raonable certesa, que s'eliminen els conflictes d'interès relacionats amb els serveis d'inversió o auxiliars, l'entitat del Grup CaixaBank aplicarà els procediments de comunicació i advertiments a clients establerts en la normativa vigent en matèria de Mercat de Valors.

5.5 Registre del conflicte d'Interès

La comunicació i registre dels conflictes d'interès es realitzarà seguint els procediments establerts en la normativa interna vigent en cada moment.

Cada societat del Grup CaixaBank mantindrà un registre actualitzat d'aquells conflictes d'interès que es comuniquin.

La comunicació i registre de la informació relativa a la fase de revelació de conflictes d'interès en l'àmbit de serveis d'inversió o auxiliars quedarà subjecte a l'establert en la normativa interna.

5.6 Posada a Disposició dels Principis Generals a Clients i Persones Subjectes

5.6.1 Clients

Els clients de les societats del Grup CaixaBank poden consultar els Principis Generals a través de la web corporativa de CaixaBank.

5.6.2 Persones Subjectes

Els Principis Generals, així com la resta de normativa interna relativa a conflictes d'interès, estan a disposició dels empleats i membres del Consell d'Administració a través de la Intranet Corporativa.

5.7 Formació a Persones Subjectes

Els empleats i membres del Consell d'Administració subjectes als Principis Generals rebran formació contínua encaminada a garantir un coneixement adequat en relació als conflictes d'interès, posant especial èmfasi en la seva identificació, prevenció, i gestió per tal de promoure una actuació professional, honesta i transparent.

Sens perjudici que la totalitat de Persones Subjectes han de complir amb el que disposen aquests Principis Generals, les societats del Grup CaixaBank promouran que els accionistes i els seus representants, Persones Associades i Persones Vinculades que no reben formació expressa, es regeixin per patrons de conducta i valors anàlegs als establerts tant en els Principis Generals com en la resta de normativa interna relativa a conflictes d'interès.

Compliment Normatiu del Grup CaixaBank durà a terme revisions recurrents per tal de garantir que els plans formatius de les societats del Grup CaixaBank permeten garantir que les persones rellevants posseeixen una qualificació apropiada, actualitzada i alineada tant amb els requisits regulatoris en matèria de conflictes d'interès com amb els principis inspiradors recollits en el seu Codi Ètic, atenent la naturalesa i particularitats de l'activitat que desenvolupen.

Li correspon a la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat del Grup CaixaBank o al responsable designat a aquest efecte la revisió dels elements que es detallen a continuació:

- Pla de formació implantat actualment en l'entitat del Grup CaixaBank.
- Temari dels cursos impartits als empleats i membres del Consell d'Administració.

- Destinatari dels cursos per àrea de negoci i categoria.
- Criteris de Selecció per al públic objectiu dels cursos.

- Mesurament de l'èxit i nivell d'acceptació dels cursos a través d'enquestes internes.

- Freqüència d'impartició dels cursos i la seva durada.

Així mateix, es desenvoluparan plans formatius específics orientats a aquells empleats que desenvolupen la seva activitat en àmbits més proclius a l'existència de potencials conflictes d'interès, com els serveis d'inversió i auxiliars, i que requereixen de major sensibilització.

En el moment de la seva incorporació, els empleats i membres dels Consells d'Administració de les societats del Grup CaixaBank rebran informació sobre el contingut dels Principis Generals, que tenen a la seva disposició i a la qual podran accedir a través de la Intranet Corporativa.

5.8 Gestió d'Excepcions i Particularitats

Qualsevol situació que, resultant de disposicions legals locals que regulen conflictes d'interès, requereixi d'un procediment específic per incorporar l'esmentada casuística a les polítiques de conflicte d'interès de les societats del Grup CaixaBank serà:

- Comunicada a la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat del Grup CaixaBank o del responsable designat a aquest efecte.
- Elevada a Compliment Normatiu del Grup, que obrarà en conseqüència atenent les particularitats de la situació.