



CaixaBank Taldearen Interes-gatazkei buruzko Politika Korporatiboaren Printzipio Orokorrak

2024ko maiatzaren 30a

Aurkibidea

1. Sarrera	3
1.1 Aurrekariak	3
1.2 Irismena	3
1.3 Helburua	3
2. Aplikazio-eremua	5
2.1 Sozietate-eremua	5
2.2 Eremu subjektiboa: Lotutako Pertsonak	5
2.3 Arau-haustek eta Zehapenak	5
3. Arau-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak	6
4. Interes-gatazken arriskuaren kudeaketaren printzipio orokorrak	8
4.1 Interes-gatazkaren definizioa	8
4.2 Printzipio Orokorrak	8
4.3 Lotutako Pertsonen aplikatu beharreko Printzipio Orokorrak	8
5. Interes-gatazken kudeaketa-esparrua	10
5.1 Interes-gatazken identifikazioa	10
5.2 Prebentzio-neurriak	12
5.3 Kudeaketa-neurriak	13
5.4 Interes-gatazkako egoeren berri ematea	14
5.5 Interes-gatazkaren erregistroa	14
5.6 Printzipio Orokorrak Bezeroei eta Lotutako Pertsonen eskura jartzea	14
5.6.1 Bezeroak	14
5.6.2 Lotutako Pertsonak	14
5.7 Lotutako Pertsonen prestakuntza	15
5.8 Salbuespenen eta berezitasunen kudeaketa	15

1. Sarrera

1.1 Aurrekariak

CaixaBank Taldearen Interes-gatazkei buruzko Politika Korporatiboaren Printzipio Orokor hauek Taldearen barruko interes-gatazken kudeaketaren esparru orokorra osatzen dute. Printzipio hauek egoteak berak interes-gatazkek 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 araberrako zerbitzu eta jardueren 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 baliokideak diren xedapenak hartuko dituzte, betiere haien jardueraren izaera eta berezitasunak eta aplikatzekoa den lege-araudia kontuan hartuta. Era berean, interes-gatazkek sor ditzakeen jardueraren bat duen edozein politikak Printzipio Orokor hauen xedapenak jaso beharko ditu, horiekin bat egiteko.

Perimetroa osatzen duten CaixaBank Taldeko erakundeek gobernu- eta zuzendaritza-organismoek beharrezko erabakiak hartu beharko dituzte Printzipio hauen xedapenak integratzeko 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 erakundeek 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-gatazkek harreman profesionalen eta sozietarioen dagozkie. Errealitate hori dela eta, erakundeek antolamendu- eta administrazio-neurriak hartu behar dituzte, gatazka horiek jardura desegokietan eragin ditzaketen arriskuak prebenitzeko eta kudeatzeko.

CaixaBank Taldearen Interes-gatazkei buruzko Politika Korporatiboaren Printzipio Orokorretan jasotako printzipio eta prozedurak Taldearen konpromisoan oinarritzen dira. Konpromiso horren arabera, Taldeak arduraz jokatu du, une bakoitzean indarrean dauden legeak eta araudia betetzeko, errespetua, osotasuna, gardentasuna, bikaintasuna eta profesionaltasuna, konfidentziasuna eta erantzukizun soziala kontuan hartuta; printzipio horiek Kode Etikoa eta Jardura Printzipioetan jasota daude.

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

1.3 Helburua

Printzipio Orokor hauen helburua da erreferentziatzeko esparru global bat ezartzea Taldeko erakundeentzat. Esparru horretan, modu harmonizatu eta homogeneoan jasoko dira interes-gatazka potentzialak eta errealak

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

- Kode etikoa.
- 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 erakundeek esparru zehatzaren arabera.
- CaixaBank Taldearen Ordainsari-politika Orokorra.

tratatzeako printzipio orokorrak eta jarduera-prozedurak, beren jarduera eta zerbitzuak gauzatzean sortzen direnak².

Ilido horretan, Printzipio Orokorrek CaixaBank Taldeko sozietateetarako gida gisa balioko dute, batez ere arlo hauetan:

- Beren izaeragatik interes-gatazka potentzialak sortzeko joera handiagoa duten eremuen eta egoeren identifikazioa, 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 ezabatzeke edo, halakorik ezean, behar bezala arintzeko⁴.

Printzipio Orokorren edukian sartzen dira hauek:

- Interes-gatazken arriskuaren kudeaketaren estrategia printzipio orokorrak
- Interes-gatazken arriskuaren kudeaketa-esparrua

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

³ Printzipio Orokor hauen aplikazio-eremu subjektiboaren pean dauden pertsonen buruz ari da.

⁴ Jarduteko prozedura orokorra, hemen zerrendatutako faseak jasotzen dituen, 5. atalean xehatzen da ("Interes-gatazken kudeaketa-esparrua").

2. Aplikazio-eremua

2.1 Sozietate-eremua

Printzipio Orokor hauek korporazio-izaera dute. Ondorioz, printzipio orokorrak CaixaBank Taldeko sozietate guztiei aplika dakizkieke, baldin eta jardueretako bat interes-gatazken arriskupean egiten badute. Sozietate horietako gobernu-organismoek printzipio hauetako xedapenak integratzeko behar diren erabakiak hartuko dituzte, eta, proportzionaltasun-printzipioari jarraituz, gobernu-esparrua gobernu-organismoen, batzordeen eta sailen egituraren jitera egokituko dute, bai eta dokumentu honetan deskribatzen diren jarduera-printzipioetara, metodologietara eta prozesuetara ere.

Integrazio horrek, beste erabaki batzuen artean, filialek printzipio orokor propio batzuk onartzea ekar dezake. Printzipio hauetan xedatutakoa beren berezitasunetara egokitu behar duten Taldeko sozietateek onartu beharko dute, dela gaiagatik, dela jurisdikzioagatik, dela arriskuak filialean duen garrantziagatik. Filialaren arriskua kontrolatzeko eta kudeatzeko jarduerak zuzenean CaixaBank-etik egiten direnean, dela filialaren arriskuaren materialtasunagatik, dela eraginkortasun-arrazoiengatik nahiz filialak arrisku horren kudeaketa operatiboa CaixaBank-en esternalizatu izan duelako, eragindako Taldeko sozietateen gobernu-organismoek Printzipio Orokor hauen berri izango dute, gutxienez, bai eta Taldeko sozietate horiei ere aplikatuko zaizkie. Filialetako gobernu-organismoak Printzipio Orokor hautara atxikitzea egingo da jarduketa-printzipioak aplikagarriak izanik filialak ez dituen printzipio propio batzuk landu eta Printzipio Orokorren edukiak filialak zuzenean gauzatu beharreko printzipio, betebeharrak eta jarduerak ezartzen dituen.

Nolanahi ere, CaixaBank-en Araudia Betetzearen eginkizunak, bere izaera korporatiboa dela-eta, Printzipio Orokor hauek filialetan integratzen direla zainduko du, eta filialek politika propioak onartzen badituzte, horiek politika korporatiboarekin eta CaixaBank Talde osoaren sendotasunarekin bat egiten dutela.

Azkenik, Printzipio Orokor hauek, korporatiboak izateaz gain, CaixaBank Taldearen matrize den CaixaBank erakundearen Printzipio Orokor indibidualtzat hartuko dira.

2.2 Eremu subjektiboa: Lotutako Pertsonak

Printzipio Orokor hauek CaixaBank Taldeko sozietateen jardueretan parte hartzen duten edo parte har dezaketen pertsonen aplikatuko zaizkie, hau da, Administrazio Kontseiluko langile eta kideei⁵, Lotutako Pertsonatzat joko baitira.

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.

Elkartekideek⁶ Printzipio Orokor hauen printzipio inspiratzaileak bete beharko dituzte, nahiz eta printzipio horiek ez aplikatu hitzez hitz.

2.3 Arau-haustek eta Zehapenak

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

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 CaixaBank-en 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

3. Arau-esparrua. Araudi eta estandar aplikagarriak

Printzipio Orokor hauek indarrean dagoen araudi aplikagarrian aurreikusitakoaren eta etorkizunean hura aldatzen edo ordeztzen duenaren arabera arautuko dira. Zehazki, hura egiten den datan, araudi hau aplikatuko da Taldearen matrizeari:

- 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 Zuzentaraua, 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 arabera filialen kasuan, filial horien gidalerro eta prozedurek kontuan hartuko dituzte, haien barne araudiaz gain, arestian aipatutako araudian dauden betebeharrak, ez baldin badira dagokion jurisdikzioaren edo sektore-araudien eskakizun espezifikoak aurkakoak.

Azkenik, Taldeko sozietate bakoitzean Printzipio Orokor hauek ezarri, exekutatu eta betetzeko beharrezkoak diren arauak, argibideak edo prozedurak garatuko dira.

Jarraian, erakunde arautzaileek interes-gatazkei buruz eman dituzten erregulazioak zerrendatzen dira, eta ez dira zehatz-mehatz zerrendatzen. Hain zuzen ere, Printzipio Orokorren arau-testuingurua eratzen dute:

Europar Batasuna

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013/36/EB Zuzentaraua, 2013ko ekainaren 26koa, kreditu-erakundeen jardura eskuratzei eta kreditu-erakundeen eta inbertsio-enpresen zuhurtziazko gainbegiratzei buruzkoa.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/65/EB Zuzentaraua, 2014ko maiatzaren 15koa, finantza-tresnen merkatuei buruzkoa.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2009/65/EE Zuzentaraua, 2009ko uztailaren 13koa, balore higigarrietako inbertsio kolektiboko zenbait erakunderi buruzko lege-, erregelamendu- eta administrazio-xedapenak koordinatzen dituena.
- Batzordearen 2006/73/EE Zuzentaraua, 2006ko abuztuaren 10ekoa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004/39/EE Zuzentaraua aplikatzen duena inbertsio-enpresen antolamendu-betekizunei eta funtzionamendu-baldintzei dagokienez, eta Zuzentaru horren ondorioetarako definitutako terminoak.
- 2013/36/EB Zuzentaraua, 2013ko ekainaren 26koa, kreditu-erakundeen jardueraren sarrerari eta kreditu-erakunde eta inbertsio-enpresen zentzuzko ikuskapenari buruzkoa.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/65/EB Zuzentaraua, 2014ko maiatzaren 15koa, finantza-tresnen merkatuei buruzkoa eta 2002/92/EE Direktiba eta 2011/61/EB Zuzentaraua aldatzen dituena (bertsio batekina).

- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2017/828 Zuzentaraua, 2017ko maiatzaren 17koa, 2007/36/EE Zuzentaraua aldatzen duena, akziodunen epe luzeko inplikazioa sustatzeari dagokionez.
- EBA-GL-2021-05 Barne-gobernuari buruzko Jarraibideak.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2016/97 Zuzentaraua, 2016ko urtarilaren 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.

Espainia

- 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 dituenak, akziodunak kotizatutako sozietateetan epe luzera inplikatzeko sustatzeari dagokionez.
- 217/2008 Errege Dekretua, otsailaren 15koa, inbertsio-zerbitzuen enpresen araubide juridikoari eta inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten gainontzeko erakundeei buruzkoa.
- 6/2023 Legea, martxoaren 17koa, Balore Merkatuei eta Inbertsio Zerbitzuei buruzkoa.

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

4. Interes-gatazken arriskuaren kudeaketaren printzipio orokorrak

4.1 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 profesionalean, kasuan kasuko zerbitzu edo jardueragatik ohiko komisio edo ordainsariak bestelakoak.

4.2 Printzipio Orokorrak

Dokumentu honetan deskribatutako Printzipio Orokorrak honako helburu hauek dituzte:

- **Orokortasuna**, Taldeko erakundearen barne-araudia beren babespean 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 erakundearen interes-gatazkak tratatzeko erreferentzia egonkor gisa balio duelarik.
- **Dinamismoa**, behin eta berriz berrikusteko, indarrean jarraitu eta eraginkorrak izaten jarrai dezaten.
- **Betearazpena**, aplikagarria izan dadin eta egoera praktikoa zehatzei aurre egiteko balio dezaten.

4.3 Lotutako Pertsonen aplikatu beharreko Printzipio Orokorrak

Printzipio Orokor hauetan 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-betebeharra betetz, bezeroen, Taldearen eta akziodunen interesak lehenetsi beharko dituzte interes pertsonalen gainetik jokabide profesional guztietan.

Horrez gain, jarduteko printzipio orokor hauek hartu beharko dituzte:

- **Independentzia**. Lotutako Pertsonen epai-askatasunarekin jardun beharko dute une oro, fede onez eta Taldearekiko, akziodunekiko eta bezeroekiko leialtasunez, norberaren edo haiekin lotura izan dezaketenen pertsonen interesak 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, eta ez dute gatazka horri eragin diezaiokeen informazio garrantzitsu edo pribilegiatua eskuratzerik izango.

- **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 berariaz zehazten diren kasu eta egoeretan. Interes-gatazka posibleak Taldeko sozietateek ezarritako komunikazio-kanalen bidez jakinaraziko dira. Hori nahitaezkoa bada, komunikazio hori ahalik eta eperik laburrenean egin beharko da, eta, nolanahi ere, balizko interes-gatazkek eragin dezakeen erabakia hartu aurretik.
- **Gardentasuna.** Lotutako Pertsonak 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 etorritz 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, edo onura politiko edo profesionalak, edo kasuan kasuko bezeroari emandako zerbitzuengatiko ohiko komisio edo ordainsariez 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 jardura bati dagokionez.
- CaixaBank Taldeko sozietateen interesak lehenestea, bezeroaren beharretara egokitzen ez den eta harentzako baldintza onenetan egiten ez den produktu bat kontratatuz edo zerbitzu bat eskainiz.
- Bezeroaren jardura bera garatzea, baldin eta bi aldeen interesen artean desadostasunak sortzen dituen bateraezintasuna sortzen badu.

Bezeroekiko, langileekiko eta Administrazio Kontseiluko kideekiko, beren buruekiko eta Lotutako Pertsonen interes-gatazkarik ez izateko,⁷ez dute bezero baten oparirik, arretarik edo eskupekorik edo bestelako onurarik onartu beharko, eta are gutxiago eragiketaren bat egiteagatik, CaixaBank-en 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.
- 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.

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

- 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 Taldeko sozietateen eta Taldearen arteko interes-gatazkak⁸ eta akziodunak (horien ordezkariak barne)

CaixaBank-en 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 motako laguntza finantzarioa ematea, haren aldeko bermeak ematea barne.
- Akziodunari administratzaileentzat lege ezarritako leialtasun-betebeharretik 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:

- Beren interesak CaixaBank Taldeko sozietateen interesen gainetik jartzen direnean, bere jardura profesionalan eraginez.
- Langileak edo lotutako pertsonak onuradun edo zuzeneko edo zeharkako partaide diren edozein motako jardura edo transakzioetan esku hartzen dutenean.
- Duten karguagatik atzi dezakeen edozein informazio behar ez bezala, CaixaBank Taldeko sozietateetako funtsak, ondasunak edo jabetza intelektuala helburu pertsonalekin edo CaixaBank Taldeko erakundearen helburu sozialekin zerikusia ez duten helburuetarako erabiltzen dituztenean. Egoera bereziki larria izango da informazioa 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 jardura 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 dakarkion norberaren konturako edo besteren konturako jarduerak garatzea.

vi CaixaBank Taldeko sozietateen eta horien hornitzaileen arteko interes-gatazkak

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

- CaixaBank Taldeko sozietateetako langileek / gobernu-organismoetako kideek edo horiei Lotutako Pertsonak bidegabeki eragitea lotura ekonomikoak edo familiarak dituzten hornitzaileen hautaketan.
- Hornitzaile baten opariak, arretak, eskupekoak edo bestelako onurak jasotzea, CaixaBank-en 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.

⁸ 8 Aplika daitezkeen kasuetan.

vii CaixaBank Taldeko erakunde bereko sailen arteko edo CaixaBank Taldeko sozietateetako 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 jardura edo zerbitzuei dagokienez.
- Beste sail batzuetan behar ez bezalako eragina izatea beren jarduerak edo zerbitzuak gauzatzean.
- 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.
- Produktu edo zerbitzuak onartzea eta eskaintzea horien banaketa-estrategia eta -ezaugarriak merkatu hartzailearen beharretara egokitu gabe, ondorioz Talde osoaren interesei eta ospeari kalte eginez.
- 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 jardura 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 ere identifikatuko dira, baita Pertsona Subjektu, Akziodun eta/edo Bezeroekiko harremanaren ondorioz ere.

5.2 Prebentzio-neurriak

CaixaBank Taldeko sozietateek neurriak hartuko dituzte identifikatutako interes-gatazkak prebenitzeko. Jarraian, nagusiak zehazten dira, modu adierazkorrean eta luzatzeko asmorik gabe:

- Kode Etikoa eta Jarduteko Printzipioak, berez, interes-gatazkak arintzen dituen elementua da, bertan jasotzen diren printzipio gidarietan oinarrituta, Printzipio Orokor hauen mende dauden pertsona guztien jardura 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 erreferentziazko jarraibide izango diren jardura-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-ildotan egituratuta dago, eta funtzioen bereizketa egokia bermatzen du.

- Aldizkako txostena egitea Goi Zuzendaritzarentzat eta Gobernu Organoentzat, 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 beharko da horren gainean, indarrean dagoen araudiaren arabera.
- Konfidentzialtasun hori gordetzeko, CaixaBank Taldeko sozietateek beharrezko oztopoak izango dituzte horretarako, informazioaren bidegabeko erabilera eta transmisioa prebenitze aldera.
- 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 berrikusiko dira eta aldian behin eguneratuko dira, prebentzio-neurri gehigarriak hartuz, CaixaBank Taldeko sozietateen jarduera-prozeduretan lortutako esperientziaren ondorioz.

5.3 Kudeaketa-neurriak

Jarraian, Lotutako Pertsonen, akziodunen eta bezeroen aplikazioak dakizkizkiekeen kudeaketa-neurriak deskribatzen dira, bai eta interes-gatazka 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 nahiz zeharkakoa. Horren haritik, eta Taldeak gardentasunez jokatzeko duen konpromiso irmoarekin bat etorriz, CaixaBank Taldeko kontseilariak sortzen dituzten interes-gatazkako egoerei buruzko informazioa emango da memorian.

Edonola ere, 6.1.iii *CaixaBank Taldeko sozietateen eta haien Administrazio Kontseiluetako kideen arteko interes-gatazka identifikatzea* atalean interes-gatazkei buruz jasotzen diren debekuak kasu berezi batzuetan salbuetsi ahalko dira 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 ezein zerbitzu edo jarduera;
 - Ezingo da bultzatu bezero batek beste bati mesede egiteko zerbitzu edo jarduera baten kontrataziorik.

Bezeroak tartean sartzen ez diren interes-gatazkei dagokienez, beren izaeraren eta ezaugarrien arabera ebatziko dira, Printzipio Orokorrak hauek garatzen dituzten barne-araudian ezarritako prozedurei jarraituz, betiere jokabide profesional orotan bezeroen, taldearen eta akziodunen interesak interes pertsonalen aurretik jartzeko baldintzarekin.

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 unean-unean indarrean dagoen barne-araudian ezarritako prozedurei jarraituz komunikatu eta erregistratuko dira.

CaixaBank Taldeko sozietate bakoitzak komunikatzen diren interes-gatazken erregistro eguneratu bat 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 Printzipio Okorrrak Bezeroei eta Lotutako Pertsonen eskura jartzea

5.6.1 Bezeroak

CaixaBank Taldeko sozietateetako bezeroek Interes-gatazkei buruzko Korporazio-politikaren Printzipio Okorrrak kontsulta ditzakete CaixaBank-en webgunean.

5.6.2 Lotutako Pertsonak

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

5.7 Lotutako Pertsonen prestakuntza

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, jardura profesional, zintzo eta gardena sustatze aldera.

Printzipio Orokor hauetan xedatutakoa bete behar duten Lotutako 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 Pertsonak 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-planak aukera ematen dutela pertsona garrantzitsuek kualifikazio egokia, eguneratua eta lerrokatua dutela, bai interes-gatazken arloko baldintza erregulatzailerekin, bai Kode Etikoa jasotako printzipio inspiratzaileekin, garatzen duten jardueraren izaera eta berezitasunak kontuan hartuta.

CaixaBank Taldearen 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.
- Egikaritze-ehunekoa.
- Ikastaroen arrakasta eta onarpen-maila neurtzea, barne-inkesten bidez.
- Ikastaroak emateko maiztasuna eta iraupena.

Era berean, berariazko prestakuntza-planak garatuko dira beren jardura interes-gatazka potentzialetarako joera handiagoa duten eta sentibilizazio handiagoa eskatzen duten esparruetan diharduten langileentzat, hala nola inbertsio-zerbitzuetan eta laguntza-zerbitzuetan.

Lanean hasten direnean, CaixaBank Taldeko sozietateetako Administrazio Kontseiluetako langileek eta kideek Printzipio Orokor hauen edukiari buruzko informazioa jasoko dute. Printzipio hauek eskura dituzte eta Intranet Korporatiboaren bidez sartu ahalko dira horietara.

5.8 Salbuespenen eta berezitasunen kudeaketa

Interes-gatazkak arautzen dituzten tokiko lege-xedapenen ondorioz, kasuistika hori CaixaBank Taldeko sozietateen interes-gatazkako politiketan txertatzeko berariazko prozedura behar duen edozein egoera:

- CaixaBank Taldearen Araudia Betetzeko Unitateari edo horretarako izendatutako arduradunari jakinarazi zaio.
- Taldearen Araudia Betetzeko Unitateari jakinaraziko zaio, zeinak egoeraren berezitasunak kontuan hartuta ebatziko baitu.