



Política de conflictos de interés en el ámbito del  
mercado de valores  
Caixabank S.A.  
30 de mayo de 2024

## Control de versiones

Versión	Fecha	Control
0.1	21/12/2017	Versión presentada a Comité de Dirección y Consejo de Administración
1	26/03/2017	Versión definitiva con los cambios solicitados por el Consejo de Administración
2	23/07/2018	Revisión anual de la Política (sin modificaciones)
3	19/11/2019	Revisión anual de la Política
4	17/02/2022	Revisión anual de la Política
5	30/05/2024	Adaptación al formato de Políticas corporativo Actualización correspondiente al Marco normativo Identificación de las actividades constitutivas de conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores Mejora de la redacción de las medidas de gestión de las siguientes categorías de conflictos Modificación de la periodicidad de revisión de la presente política

## Contenido

<b>1</b>	<b><i>Introducción</i></b> .....	<b>5</b>
1.1	Antecedentes .....	5
1.2	Conceptos .....	5
1.3	Objetivo .....	6
<b>2</b>	<b><i>Ámbito de aplicación de la política de conflictos de intereses de CaixaBank</i></b> .....	<b>6</b>
2.1	Ámbito de aplicación objetivo .....	6
2.2	Ámbito de aplicación subjetivo.....	6
<b>3</b>	<b><i>Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación</i></b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b><i>Marco de gobierno</i></b> .....	<b>7</b>
4.1	Órganos de gobierno de CaixaBank .....	7
4.1.1	<i>Consejo de Administración</i> .....	7
4.1.2	<i>Comisión de Riesgos</i> .....	7
4.1.3	<i>Comité Global del Riesgo</i> .....	8
4.2	Órganos colegiados de CaixaBank en el ámbito de riesgo de los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores .....	8
4.2.1	<i>Comité de Dirección</i> .....	8
4.2.2	<i>Comité del RIC</i> .....	9
<b>5</b>	<b><i>Marco de gestión para los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores</i></b> .....	<b>9</b>
5.1	Principios generales .....	9
5.2	Definición de conflicto de intereses e identificación de situaciones de posible conflicto .....	9
5.3	Relación de potenciales conflictos de interés.....	11
5.4	Medidas generales de prevención y gestión de los conflictos de interés .....	14
5.5	Procedimiento de resolución de los conflictos de interés identificados.....	16
5.6	Procedimiento de registro de servicios o actividades que originan conflictos de intereses .....	17
5.7	Comunicaciones y advertencias a clientes en materia de conflictos de interés .....	17
5.8	Formación en materia de conflictos de interés .....	18
<b>6</b>	<b><i>Marco de control</i></b> .....	<b>18</b>
<b>7</b>	<b><i>Marco de información</i></b> .....	<b>19</b>
<b>8</b>	<b><i>Actualización de la Política</i></b> .....	<b>19</b>

<i>9 Anexo I: Listado no exhaustivo de potenciales conflictos de interés y medidas mitigadoras por cada servicio de inversión o auxiliar. ....</i>	<i>21</i>
--	-----------

## 1 Introducción

### 1.1 Antecedentes

Caixabank, S.A. (en adelante CaixaBank) como entidad de crédito autorizada a prestar todos los servicios de inversión, debe prestar una atención especial a las actividades de elaboración de informes y asesoramiento en materia de inversión, negociación por cuenta propia, gestión de carteras y prestación de servicios financieros a empresas, incluido el aseguramiento o la venta en el marco de una oferta de valores y el asesoramiento sobre fusiones y adquisiciones. Así, mediante la presente Política de conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores, CaixaBank identifica las circunstancias que pueden dar lugar a conflictos de interés reales o potenciales en la prestación de servicios de banca corporativa y de inversión y los procedimientos que se deberán seguir para su adecuada gestión.

### 1.2 Conceptos

“**Política**” hará referencia a la Política de conflictos de interés de CaixaBank.

“**Entidad**” hará referencia a Caixabank, S.A.

“**Grupo**” hará referencia al Grupo CaixaBank, el grupo económico formado por CaixaBank y sus sociedades dependientes.

“**Personas Afectadas**” hará referencia a todos los empleados de CaixaBank S.A., incluyendo a todo aquel personal contratado, subcontratado, agentes vinculados, directivos y miembros del Consejo de Administración.

“**RIC**” hará referencia al Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores.

“**Personas Vinculadas**” hará referencia a las siguientes personas:

- a) Personas con relación de parentesco hasta el segundo grado con una persona afectada, por consanguinidad o afinidad (ascendientes, descendientes, hermanos, y cónyuges o personas unidas por relación de análoga efectividad) conforme a lo establecido en la legislación vigente, así como los hijos del cónyuge o pareja de hecho de la persona afectada a su cargo.
- b) Cualquier persona jurídica, fideicomiso (*trust*) o asociación en la que la persona afectada o las personas mencionadas en el apartado anterior ocupen un cargo directivo, o que estén directa o indirectamente controlados por dicha persona o que se haya creado para su beneficio o cuyos intereses económicos sean, en gran medida, equivalentes a los de dicha persona.

Se entiende que existe control sobre cualquier persona jurídica cuando:

- se posee de manera directa o indirecta, o mediante un vínculo de control, el 20% o más de los derechos de voto o del capital de esta,
- exista una relación de control,
- haya una conexión duradera con el mismo tercero a través de una relación de control.

Se entiende que existe una "relación de control" cuando:

- i. se posee la mayoría de los derechos de voto,
- ii. se tiene la facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración,
- iii. se puede disponer, en virtud de acuerdos celebrados con terceros, de la mayoría de los derechos de voto,
- iv. se haya designado a la mayoría de los miembros del órgano de

administración, que desempeñen su cargo en el momento en que deban formularse las cuentas consolidadas y durante los dos ejercicios inmediatamente anteriores.

- c) Las personas jurídicas con las que la persona afectada por el conflicto de interés o alguna de las personas identificadas en los apartados (a) y (b) anteriores, tengan una vinculación económica por titularidad directa o indirecta de una participación superior al 5% del capital social o en los que ocupen un cargo directivo.

### 1.3 Objetivo

La presente Política tiene como objetivo llevar a cabo todos los pasos necesarios para actuar en el mejor interés de nuestros clientes y ofrecerles la máxima protección. Los fundamentos de la Política pueden resumirse como sigue:

- La identificación de los conflictos
- La prevención
- La gestión
- El registro
- La eliminación de los existentes, posibles y futuros conflictos de interés
- La comunicación e información al cliente cuando resulte necesario

Se ha de tener en cuenta que la presente Política se complementa con otras políticas y procedimientos internos que contienen regulaciones para ámbitos más concretos, y que ésta ofrece únicamente un marco general de actuación en cuanto a la identificación, prevención y gestión de los conflictos de interés relacionados con la prestación de servicios de inversión y auxiliares.

## 2 *Ámbito de aplicación de la política de conflictos de intereses de CaixaBank*

### 2.1 *Ámbito de aplicación objetivo*

La Política se aplica a todos aquellos servicios, actividades, direcciones o áreas de CaixaBank relacionados con la prestación de servicios de inversión. En particular, quedarán afectados todas aquellas direcciones, áreas o grupos de trabajo que, por los servicios y actividades que llevan a cabo, tengan la condición de área separada, según se define en las normas y procedimientos internos de CaixaBank. Otras sociedades del Grupo CaixaBank o sus filiales contarán con su propia Política de conflictos de interés cuando proceda.

### 2.2 *Ámbito de aplicación subjetivo*

La Política es de aplicación a todas las personas afectadas, tal y como se definen en el apartado "Conceptos".

## 3 *Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación*

La presente política se regirá por el Reglamento Delegado (UE) 2017/ 565 de la Comisión de 25 de abril de 2016 por el que se completa la Directiva 2014/ 65/ UE del Parlamento Europeo y del Consejo (MiFID I) en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y su transposición a través de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los mercados de valores y de los servicios de inversión y la aprobación del Real Decreto 813/2023, de 8 de noviembre, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás

entidades que prestan servicios de inversión que están obligadas a adoptar medidas efectivas para garantizar la protección de sus clientes. La Directiva 2014/65/CE relativa a los mercados de instrumentos financieros (en adelante, "MiFID II") ha venido a ampliar los requisitos que establecía MiFID I (ambas en su conjunto referidas como "MiFID") para dar cumplimiento a los objetivos de protección al cliente y transparencia. Resulta fundamental que todo conflicto o potencial conflicto de interés que surge en relación con las actividades de CaixaBank sea detectado y evitado o, por lo menos, gestionado de forma adecuada si resulta imposible eliminar dicho conflicto.

Tanto la evolución del citado marco normativo como de los servicios que presta la propia Entidad hacen conveniente que se recojan y actualicen los criterios y medidas generales para la adecuada gestión de este tipo de conflictos de interés en una Política específica; todo ello sin perjuicio y a la luz de lo establecido en el Código Ético de CaixaBank, en la Política corporativa de conflictos de interés y en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores actualmente vigentes

## 4 Marco de gobierno

### 4.1 Órganos de gobierno de CaixaBank

#### 4.1.1 Consejo de Administración

El Consejo de Administración de CaixaBank es responsable de implantar un marco de gobierno del riesgo acorde con el nivel de propensión al riesgo del Grupo. Incluye la difusión de una cultura del riesgo sólida y diligente, la fijación del apetito por el riesgo articulado en un Marco de Apetito al Riesgo (RAF) y responsabilidades definidas para las funciones de toma, gestión y control de riesgos.

Corresponde al Consejo de Administración de CaixaBank las siguientes funciones:

- a. Establece y supervisa la implantación de una cultura de riesgos en CaixaBank que promueva conductas acordes con la identificación y mitigación del riesgo de conflictos de interés en el mercado de valores recogidos en esta Política.
- b. Establece y mantiene una estructura organizativa en CaixaBank adecuada para la gestión del riesgo que es proporcionada a la naturaleza, escala y complejidad de las actividades que desarrolla.
- c. Vela porque el personal involucrado en la gestión del riesgo cuente con la competencia y experiencia adecuadas.
- d. Vela por que existan suficientes controles internos para el cumplimiento de la presente Política.
- e. Recepciona periódicamente el informe de actividad del Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.
- f. Vela por la ejecución efectiva de una política permanente de formación e información a toda la plantilla y, en especial, a aquellas personas que actúen por cuenta de la Entidad que ocupen puestos susceptibles de realizar operaciones de las que pudiera derivarse conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores.

El Consejo de Administración podrá delegar cualquiera de las anteriores funciones en la Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Riesgos o en otros órganos internos si lo estima conveniente para el mejor desarrollo de estas, con excepción de la aprobación de la presente Política y de las sucesivas actualizaciones que se produzcan.

#### 4.1.2 Comisión de Riesgos

La Comisión de Riesgos asesora al Consejo de Administración de CaixaBank sobre la propensión global al riesgo del Grupo y su estrategia en este ámbito. En el marco de la gestión del riesgo de conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores, esta Comisión:

- a. Propone al Consejo la aprobación de esta Política.
- b. Realiza el seguimiento del grado de adecuación del riesgo asumido al perfil previamente decidido y vela por que las actuaciones del Grupo sean consistentes con los niveles de tolerancia establecidos.
- c. Determina, junto con el Consejo de Administración la información que debe recibir el Consejo de Administración y establece la que tiene que recibir la Comisión, de forma que sea suficiente el conocimiento de la exposición a este riesgo en la toma de decisiones.
- d. Valora el riesgo de cumplimiento normativo en este ámbito de actuación y decisión, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias con los principios de deontología.
- e. Comprueba que el Grupo se dote de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar su estrategia en la gestión del riesgo de conflictos de interés en el mercado de valores.
- f. Examina los procesos de información y control de riesgos del Grupo, así como los sistemas de información e indicadores.

#### *4.1.3 Comité Global del Riesgo*

El Comité Global del Riesgo de CaixaBank es el órgano dependiente de la Comisión de Riesgos responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global, entre otros, el riesgo de los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores.

Para ello, analiza el posicionamiento global en relación con este riesgo y establece, directamente o a través de sus comités delegados, las políticas o procedimientos que optimicen su gestión, seguimiento y control en el marco de los objetivos estratégicos para el Grupo.

Es objetivo específico de este Comité adecuar la estrategia en esta materia a lo establecido por el Consejo de Administración en el Marco de Apetito al Riesgo, coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a las primeras alertas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank a través de su Comisión de Riesgos de las principales líneas de actuación y de su situación en el Grupo.

## **4.2 Órganos colegiados de CaixaBank en el ámbito de riesgo de los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores**

### *4.2.1 Comité de Dirección*

El cumplimiento de la presente política es responsabilidad de todos los empleados, y es responsabilidad del Comité de Dirección asegurar que los sistemas y controles establecidos cumplan con los requisitos exigidos por la normativa aplicable.

En este sentido, el Comité de Dirección debe:

- a. Involucrarse en la identificación y gestión de los conflictos.
- b. Tener conocimiento de los conflictos identificados y medidas de mitigación existentes en las áreas de negocio sobre las que ejercen su supervisión.
- c. Supervisar la puesta en marcha de políticas y procedimientos establecidos para lograr un tratamiento consistente de los conflictos y del trato justo a los clientes en toda la organización.
- d. Asegurarse de que reciben información de los conflictos que se generan y de cómo son gestionados.
- e. Recepción periódica del informe de actividad del Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.

#### 4.2.2 *Comité del RIC*

El Comité del RIC, cuya actividad estará regulada por un reglamento de funcionamiento, tendrá las funciones que se exponen a continuación de manera orientativa y no limitativa sobre la presente Política:

- a. Promover el cumplimiento de la presente Política.
- b. Identificar y evaluar, con la asistencia de la Dirección de *Compliance*, las cuestiones relativas al riesgo de cumplimiento de la presente Política.
- c. Proponer al Comité de Dirección los procedimientos y planes de acción para la gestión de los riesgos derivados de la presente Política.
- d. Interpretar las aplicaciones concretas de la Política.
- e. Elevar al Comité de Dirección de CaixaBank el informe periódico de la actividad del Reglamento Interno de Conducta emitido por la Dirección de *Compliance*.

## 5 *Marco de gestión para los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores*

### 5.1 Principios generales

Todas las personas afectadas, sin perjuicio de los deberes y obligaciones específicos recogidos a lo largo de la presente Política, deberán prestar servicios y llevar a cabo sus actividades con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, buscando siempre el mejor interés de sus clientes. Asimismo, deberán asumir como principios generales de actuación los siguientes, sin perjuicio de los que se recogen en el Código ético y en la Política corporativa de conflictos de interés del Grupo CaixaBank:

**Independencia:** deberán actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a CaixaBank, sus accionistas y clientes e independientemente de intereses propios o de personas que puedan estar vinculadas a ellos. En consecuencia, se abstendrán de primar sus propios intereses a expensas de los de CaixaBank, los de CaixaBank a expensas de los de los clientes, o los de unos clientes a expensas de los de otros.

**Abstención:** deberán abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o sociedades con las que exista conflicto y de acceder a información relevante o privilegiada que pueda afectar a dicho conflicto.

**Comunicación:** deberán informar a la Dirección de *Compliance* sobre los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores en que se encuentren incursos por causa de sus actividades fuera de CaixaBank, sus relaciones familiares, su patrimonio personal, o por cualquier otro motivo. Esta comunicación debe efectuarse en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de tomar la decisión que pudiera quedar afectada por el posible conflicto de interés.

Cualquier duda sobre la posibilidad de un conflicto de intereses deberá ser consultada con la Dirección de *Compliance*.

### 5.2 Definición de conflicto de intereses e identificación de situaciones de posible conflicto

Esta Política engloba todas las categorías de conflicto, reales o potenciales, que pudieran dañar los intereses de los clientes de CaixaBank. Podemos identificar los siguientes grandes grupos de conflictos:

- **Conflictos entre los intereses de CaixaBank y los intereses de sus clientes:** es decir, situaciones en las que por razones comerciales CaixaBank anteponga sus propios intereses a los de sus

clientes, por ejemplo, recibiendo incentivos que sesguen el asesoramiento sobre inversiones que se preste.

- **Conflictos entre los intereses de los empleados de CaixaBank y los intereses de sus clientes:** es decir, situaciones causadas por la recepción de incentivos de terceros o por la propia estructura de remuneración de la empresa, en las que no se incentive la actuación en el mejor interés de los clientes, como por ejemplo, políticas de remuneración que impliquen riesgos de malas ventas debido a los objetivos bajo los cuales han sido estructuradas, o cuando ante una buena oportunidad de inversión, el gestor realiza, en primer lugar, operaciones personales en dicha oportunidad y luego operaciones por cuenta de su cliente.
- **Conflictos entre los intereses de dos o más clientes de CaixaBank:** los intereses de un cliente pueden ocasionalmente entrar en conflicto con los de otro cliente, como, por ejemplo, en situaciones en las que CaixaBank tenga la posibilidad de perjudicar a un cliente frente a otro (asignación de órdenes a varias cuentas de clientes durante una oportunidad de inversión con gran potencial pero limitada).
- **Conflictos entre distintas sociedades del Grupo CaixaBank:** es decir, situaciones en los que los intereses de otras sociedades del Grupo CaixaBank pueden tener una influencia a la hora de prestar los servicios de inversión a los clientes por anteponer los intereses de éstas.
- **Conflictos entre diferentes áreas, direcciones o grupos de trabajo de CaixaBank:** es decir, situaciones en las que, dentro de CaixaBank, debido a la distinta actividad que realiza cada área, puedan generarse conflictos que hagan que un área en concreto no actúe de manera objetiva o para el mejor interés del cliente.
- **Conflictos entre CaixaBank y otras empresas de servicios de inversión:** es decir, situaciones en los acuerdos o en las relaciones con otras empresas de servicios de inversión que pueden tener una influencia a la hora de prestar los servicios de inversión a los clientes por anteponer los intereses propios.

Para identificar los tipos de conflictos de interés que pueden surgir al prestar los servicios de inversión o auxiliares o una combinación de ambos cuya existencia pueda menoscabar los intereses de un cliente, se habrá de tener en cuenta como mínimo, si CaixaBank o cualquiera de las personas incluidas en el ámbito de aplicación de la Política, se encuentra en alguna de las situaciones siguientes, sea como consecuencia de la prestación de servicios de inversión o auxiliares, de la realización de actividades de inversión o por otros motivos:

- (i) CaixaBank o la persona afectada pueden obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente.
- (ii) CaixaBank o la persona afectada tienen un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente que sea diferente del interés del cliente en el resultado.
- (iii) CaixaBank o la persona afectada tienen incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente.
- (iv) CaixaBank o la persona afectada desarrollan la misma actividad que el cliente.
- (v) CaixaBank o la persona afectada reciben o van a recibir de una persona diferente del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.

A tales efectos, no se considerará suficiente que se obtenga un beneficio o se evite una pérdida si esto no deriva en un posible perjuicio para un cliente.

No es indispensable que el riesgo de perjudicar a uno o más clientes se materialice. La existencia por sí sola de una situación de riesgo, de perjuicio de los intereses de los clientes, requiere de la aplicación de esta política.

### 5.3 Relación de potenciales conflictos de interés

A los efectos de identificar un conflicto de interés, CaixaBank tiene en cuenta las circunstancias que pueden estar asociadas a los diferentes servicios de inversión prestados, a las personas involucradas y a la existencia de posibles escenarios potencialmente generadores de situaciones que puedan menoscabar el interés del cliente.

En este sentido, se han identificado, a modo enunciativo, las siguientes circunstancias que potencialmente pueden dar lugar a conflictos de interés con riesgo de menoscabo de los intereses de uno o más clientes:

1. **Operaciones principales.** Un intermediario financiero de la Entidad puede verse involucrado en una operación en la que mantiene un interés predominante, y en que también actúa como analista, prestamista, etc., creando un incentivo para colocar sus intereses por encima de los de sus clientes.
2. **Préstamos a inversores.** Para intentar asegurar el éxito de una emisión, la Entidad puede ofrecer préstamos a tipos por debajo de mercado a inversores, con la condición de que los fondos sean empleados para suscribir los valores emitidos.
3. **Spinning.** La Entidad, en el caso de que esté inmersa en Ofertas Públicas de Venta (OPVs), puede verse tentada a colocar acciones a directores o ejecutivos de sus clientes con la pretensión de generar negocio en el futuro. Con esta práctica se transfiere riqueza hacia dichos sujetos en detrimento del resto de inversores.
4. **Front running.** Este conflicto se refiere a la capacidad que puede tener la Entidad de ejecutar con ventaja las transacciones correspondientes a su cuenta propia en detrimento de aquellas realizadas por clientes que potencialmente tienen impacto en el mercado.
5. **Front running inverso.** Este conflicto surge cuando la Entidad ejecuta con ventaja transacciones para un cliente en detrimento de aquellas realizadas por otros clientes que potencialmente tienen impacto en el mercado.
6. **Operaciones propias.** Se incurre en este conflicto cuando la Entidad utiliza su posición para asegurarse contratos u operaciones con sus propios clientes. Sería el caso en el que la Entidad, por un lado, gestiona los activos de un cliente y por otro, se utiliza como contrapartida para ello.
7. **Incompatibilidades de intereses de clientes.** La Entidad puede tener relaciones con dos o más clientes que mantengan un conflicto de intereses entre sí.
8. **Venta atada o venta cruzada involuntaria.** Esta situación se origina cuando un cliente es forzado a adquirir productos o servicios adicionales con el fin de acceder a un determinado contrato o servicio financiero.
9. **Información engañosa.** La Entidad puede ser reacia a proporcionar información, entre otras, sobre su gestión (sobre todo si ésta no es positiva) si ello puede amenazar la generación de negocio. Asimismo, este conflicto puede darse cuando se limita la información que proporciona a sus clientes sobre determinados aspectos que pueden ser perjudiciales para éstos o que benefician más a la Entidad (*e.g.* limitar la información sobre otras vías alternativas de financiación posibles en el marco del asesoramiento sobre las estrategias de *Corporate Finance* en las que paralelamente se preste el servicio de aseguramiento y colocación de instrumentos financieros y en la que se ofrezca como alternativa la opción de llevar a cabo una emisión de valores).
10. **Asesoramiento sesgado.** Se refiere a la capacidad que posee la Entidad de orientar el destino de las inversiones de sus clientes, dirigiéndolas a alternativas que retribuyen los intereses de la Entidad, sobre aquellos que mejor satisfacen las necesidades de los propios inversores.

11. **Trading excesivo.** Este conflicto se origina cuando la Entidad incrementa artificialmente las transacciones asociadas a las carteras de los clientes con el objeto de incrementar los ingresos por comisiones.
12. **Incumplimiento de ejecución de órdenes.** La Entidad puede no llevar a cabo una orden de un cliente si haciéndolo beneficia a esta. También puede darse si el pago se retrasa para aumentar la liquidez.
13. **Préstamos para inversión inapropiados.** Los clientes pueden ser tentados a apalancar sus inversiones mediante préstamos de la propia Entidad, que les expone a riesgo de mercado y altos costes de crédito.
14. **Análisis y asesoramiento conflictivos.** La actividad de análisis de inversiones puede presentar diversos tipos de conflictos de interés, entre otros:
  - conflictos derivados de la retribución y promoción profesional del analista individual,
  - conflictos con la prestación de otros servicios de inversión (básicamente, actividades de aseguramiento y colocación y servicios de intermediación bursátil),
  - conflictos con la participación accionarial de la empresa, del analista o de un empleado en la compañía objeto del informe o recomendación.
15. **Recomendaciones inapropiadas.** Este tipo de conflicto de interés se origina cuando la Entidad ofrece a sus clientes determinados productos financieros o le presta un determinado servicio que objetivamente pueden representar una buena alternativa de inversión, pero que no son los que mejor se ajustan a sus necesidades.
16. **Gestión de cartera sesgada.** Este conflicto puede tener lugar en las siguientes situaciones: (i) la Entidad participó en una OPV y al mostrarse incapaz de colocar los valores puede verse tentada a adjudicar valores no deseados a carteras sobre las que dispone de absoluta discrecionalidad; (ii) cuando entre los productos a ofertar se dé prioridad a los productos propios o de las sociedades del Grupo respecto de productos de terceros que puedan significar mayor margen o beneficio; (iii) se generen recomendaciones optimistas/pesimistas en aquellas situaciones en las que alguna entidad del Grupo coordine, dirija o asegure una determinada emisión de valores, en comparación con una emisión propia; etc.
17. **Privilegio de clientes.** Los clientes importantes tienden a recibir mejores servicios que otros (tanto en los servicios financieros como en otras industrias). Cuando esta discriminación lesiona de forma importante los intereses de un segmento de clientes en beneficio de otro segmento surge el conflicto de interés. Este privilegio se ha materializado recientemente a través de prácticas conocidas como "*market timing*" y "*late trading*".
18. **Traslado del riesgo de crédito a los inversores.** Este conflicto puede darse en el caso de que la Entidad tenga una alta exposición en una compañía cuyo riesgo de crédito se ha incrementado. En este caso, la Entidad puede verse tentada a asistir a dicha compañía en la emisión de instrumentos, trasladando el riesgo de crédito desde la institución financiera a los inversores.
19. **Escalamiento.** Se produce cuando la Entidad trata de motivar a sus clientes para adquirir acciones de una OPV en los primeros días de negociación, prometiéndole un trato preferente. El conflicto surge porque el interés real es el de garantizar el éxito de la operación.
20. **Uso inadecuado de información privilegiada.** Este conflicto se genera cuando la Entidad adquiere información relevante de su cliente no divulgada al mercado, la cual usa en beneficio propio, o bien en beneficio de otros clientes. Puede darse, por ejemplo, cuando, como prestamista, la Entidad obtiene cierta información privada del cliente y ésta puede ser empleada de forma que lesione sus intereses ("*misuse of private information*").
21. **Asignación sesgada de transacciones.** Este conflicto se genera cuando la Entidad invierte en un valor juntamente con sus clientes. Por lo tanto, la Entidad puede verse beneficiada en la adquisición, mantenimiento y liquidación de una inversión, en detrimento de sus clientes.

22. **Uso de valores en custodia con autorización del cliente.** Este conflicto se refiere a la utilización de los valores pertenecientes a un cliente que permanecen en custodia en la Entidad, los cuales se utilizan para realizar transacciones por cuenta propia por parte de la Entidad, o bien para realizar transacciones por cuenta de otros clientes.
23. **Transacciones fuera de precios de mercado.** Este conflicto se origina cuando la Entidad tiene la capacidad de administrar simultáneamente dos o más carteras, efectuando entre ellas operaciones fuera de precios de mercado para favorecer su posición propia, o bien, beneficiando a determinados clientes en detrimento de otros.
24. **Venta en mercados poco líquidos.** Venta de valores por cuenta de clientes en mercados poco líquidos o no transparentes, obteniendo con ello un beneficio propio o de otro cliente.
25. **Incentivos.** La Entidad o sus empleados pueden recibir incentivos, entendiéndose por tal todo honorario, comisión o beneficio no monetario pagado o percibido por la Entidad, con ocasión de la prestación de un servicio de inversión o auxiliar a un cliente o de la comercialización o venta de instrumentos financieros. A modo ejemplificativo, este conflicto puede surgir en las siguientes circunstancias: (i) cuando la Entidad ofrece a sus clientes aquellos instrumentos financieros de los cuales percibe un mayor beneficio económico (*e.g.* por tener comisiones más altas) por lo que existe un incentivo implícito a vender o recomendar productos sin tener en cuenta los intereses de sus clientes sino el suyo propio; (ii) cuando los acuerdos con terceros suscritos por la Entidad, pueden inducir o primar la comercialización de un determinado instrumento financiero o a la prestación de un servicio de inversión.
26. **Emisiones fuera de precio de mercado.** Este conflicto tiene lugar cuando la Entidad recomienda al cliente la fijación del precio de la emisión por encima o por debajo del precio de mercado, al objeto de favorecer sus propios intereses o los del resto de sus clientes frente a los intereses del emisor.
27. **Laddering.** Las sociedades involucradas en una emisión, entre ellas la Entidad, pueden colocar instrumentos financieros al objeto de incentivar el pago de comisiones desproporcionadamente elevadas para servicios que no se encuentran relacionados con el servicio a prestar por la Entidad.
28. **Emisiones, colocaciones o aseguramientos propios.** Este conflicto tiene lugar cuando la Entidad comercializa a sus clientes instrumentos financieros emitidos, colocados o asegurados por ella misma sin tener en cuenta los intereses de sus clientes sino el suyo propio.
29. **Préstamos a emisores.** Este conflicto tiene lugar cuando un cliente emisor mantiene con la Entidad un préstamo que será objeto de amortización con los ingresos obtenidos como resultado de una emisión encargada a dicha Entidad.
30. **Diferencia entre productos similares.** Este conflicto puede darse al ejecutar órdenes o adoptar decisiones de negociar con productos extrabursátiles, incluidos los productos a medida, sin comprobar la equidad del precio propuesto al cliente, mediante la recogida de datos de mercado utilizados en la estimación del precio de dicho producto y, en la medida de lo posible, efectuando una comparación con productos similares o comparables.
31. **Inversiones directas o indirectas.** Este conflicto tiene lugar cuando el instrumento financiero invierte o está referenciado, de forma directa o indirecta, a cualquier instrumento financiero emitido por una entidad del Grupo.
32. **Influencia entre áreas.** Este conflicto hace referencia a la capacidad de determinadas áreas de la Entidad para influir en la toma de decisiones por parte de otra área o centro.

Las unidades de Control de Negocio de las áreas que presten servicios de inversión o que participen en actividades relacionadas con el mercado de valores, identificarán en el catálogo de conflictos de interés los escenarios relevantes a efectos de potenciales conflictos de interés e informarán a la Dirección de *Compliance* sobre la adecuación de las medidas adoptadas para gestionar los conflictos de interés susceptibles de producirse en los mencionados escenarios.

Cualquier duda sobre la posibilidad de un conflicto de intereses deberá ser consultada con la Dirección de *Compliance*.

Las incidencias que la Dirección de *Compliance* pueda detectar en ese ámbito de actuación, las incorporará al informe periódico a remitir a la Alta Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control, conforme a lo dispuesto en el Reglamento interno de conducta y, en todo caso, una vez al año.

#### 5.4 Medidas generales de prevención y gestión de los conflictos de interés

Una vez identificadas las circunstancias que son susceptibles de generar potenciales conflictos de interés, y no habiéndose podido evitar su existencia, se incluyen a continuación las medidas que CaixaBank ha establecido para gestionar estos potenciales conflictos y, de manera razonable, evitar un riesgo importante de menoscabo de los intereses de sus clientes.

En este sentido, se ha de tener en cuenta que las áreas potencialmente generadoras de conflictos de interés de CaixaBank disponen de manuales de procedimientos internos que contienen medidas para prevenir o gestionar los conflictos de interés de acuerdo con la presente política revisados por la segunda línea de defensa.

Adicionalmente, las áreas de negocio y unidades de Control de Negocio, como primera línea, dentro del modelo corporativo de Tres Líneas de Defensa detallado en el apartado 6, serán responsables de identificar, registrar y comunicar a la función de cumplimiento, los potenciales conflictos de interés susceptibles de producirse y serán incluidos en los catálogos de conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente apartado se incluyen las principales medidas que se han considerado fundamentales a los efectos de prevenir y gestionar los conflictos de interés.

A estas medidas se unirán las que en cada momento CaixaBank considere necesarias para gestionar los nuevos potenciales conflictos que se vayan identificando en el seno de la actividad de prestación de servicios de inversión.

Las medidas de gestión de conflictos de interés podrían agruparse en las siguientes categorías en función de los sujetos implicados, teniendo en cuenta que algunas de ellas son aplicables a varias categorías:

- Entre CaixaBank y sus clientes:
  - Control de operaciones por cuenta propia:
  - Las operaciones por cuenta propia realizadas por CaixaBank cuyo objeto sean valores negociables o instrumentos financieros se realizan desde un área separada evitando potenciales conflictos con respecto a la prestación de servicios a terceros. Las áreas potencialmente generadoras disponen de un manual de procedimientos que incluye un apartado específico para evitar la existencia de incentivos en la prestación de servicios de inversión o en la comercialización de instrumentos financieros.
- Entre diferentes clientes de CaixaBank:
  - Prelación de las operaciones de clientes:  
  
CaixaBank cuenta, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, con una Política de mejor ejecución destinada a obtener el mejor resultado posible para el cliente, al prestar el servicio de recepción y transmisión de órdenes y el servicio de ejecución de órdenes.  
  
En la Política de mejor ejecución de CaixaBank, se establecen, entre otros, los criterios de prelación de órdenes de clientes para evitar potenciales conflictos de interés en la confluencia de estas.
- Entre diferentes sociedades del Grupo:

- Prelación de las operaciones de clientes:

CaixaBank cuenta, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, con una Política de mejor ejecución destinada a obtener el mejor resultado posible para el cliente, al prestar el servicio de recepción y transmisión de órdenes y el servicio de ejecución de órdenes.

Si la prestación del servicio de recepción, transmisión y ejecución de órdenes se dirige a cualquiera de las sociedades del Grupo CaixaBank, tendrán un tratamiento idéntico al que se presta a cualquier cliente, aplicando en todo momento los principios indicados en la Política de Mejor Ejecución en cuanto a la prelación de las órdenes.

Asimismo, a los efectos de prevenir estos conflictos, CaixaBank ha desarrollado políticas, manuales y procedimientos internos de distinta naturaleza que contienen medidas específicas para garantizar la prevención y gestión correcta de los conflictos de interés que pudieran generarse.

- Entre diferentes áreas, direcciones o grupos de trabajo de CaixaBank

- Establecimiento de áreas separadas:

Para impedir o controlar el intercambio de información entre Personas Afectadas que participen en actividades que comporten el riesgo de un conflicto de interés que pueda perjudicar a CaixaBank o a los intereses de uno o diversos clientes, así como para evitar el flujo de información privilegiada, se establecen como áreas separadas dentro de CaixaBank, tanto en relación con el resto de la organización como entre ellas, las direcciones, áreas o grupos de trabajo en los que se desarrollan cualquier tipo de actividad relacionada con el mercado de valores; entre otras, las áreas que desarrollan actividades de gestión de cartera propia, gestión de cartera ajena, asesoramiento, banca de inversión, intermediación de valores negociables e instrumentos financieros, análisis de mercado, y cualesquiera otras áreas con acceso habitual a información privilegiada se consideran áreas separadas.

Las sociedades del Grupo que presten servicios de inversión o realicen actividades de inversión, tendrán también la consideración de áreas separadas, tanto entre ellas como con las direcciones de CaixaBank que realicen ese tipo de servicios o actividades.

- Supervisión separada de las Personas Afectadas

Las Personas Afectadas cuyas funciones sean la realización de actividades o la prestación de servicios de inversión por cuenta o a favor de clientes, forman parte de áreas separadas y consecuentemente estarán sujetas al RIC. En circunstancias cuyos intereses sean contrapuestos o que representen intereses distintos que puedan entrar en conflicto, incluidos los de CaixaBank cuentan con la supervisión de la primera y segunda línea de control establecidas en el apartado 6 de esta Política y del propio responsable del área.

- Ejercicio de influencias indebidas

CaixaBank tiene establecidas líneas jerárquicas y de gobierno en las tomas de decisión dentro de áreas que prestan servicios de inversión para impedir que cualquier persona ejerza una influencia indebida sobre la forma en que una persona afectada realiza sus funciones.

- Involucración simultánea en distintas actividades y servicios

Para impedir la participación simultánea o consecutiva de una persona afectada en diferentes servicios o actividades, siempre y cuando la mencionada participación pueda ir en detrimento de una gestión adecuada de los conflictos de intereses, las áreas que presten servicios de inversión establecerán separación de equipos. Si no fuera posible la gestión del conflicto no se deberá aceptar el mandato para la prestación del servicio.

- Otros

- Políticas de remuneración

El sistema retributivo de las personas que presten servicios de inversión o auxiliares, en ningún caso se podrá vincular a determinadas operaciones de banca de inversión realizadas por CaixaBank o por cualquier persona jurídica vinculada a CaixaBank. Tampoco se podrán adoptar esquemas de remuneración que establezcan una relación directa entre la remuneración de diferentes Personas Afectadas que llevan a cabo actividades diferentes, o entre los ingresos generados por estas personas, cuando pueda surgir un conflicto de intereses en relación con las actividades que llevan a cabo.

La Dirección de *Compliance*, de acuerdo con la normativa vigente, revisará periódicamente los sistemas de remuneración establecidos para asegurarse de que se ajustan a los principios y límites establecidos.

- Incentivos permitidos

CaixaBank prestará los servicios y actividades de inversión con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, buscando siempre el mejor interés de sus clientes.

CaixaBank podrá pagar o aportar a un tercero o recibir de un tercero o persona que actúe por cuenta de este tercero honorarios, comisiones o beneficios no monetarios en relación con la provisión de un servicio de inversión o auxiliar al cliente siempre que este pago aumente la calidad del servicio prestado al cliente y no impida la obligación de CaixaBank de actuar en el mejor interés del cliente. En estos supuestos CaixaBank proporcionará al cliente de manera completa, exacta y comprensible, antes de prestarle el servicio de inversión o auxiliar de que se trate, información sobre la existencia, cuantía y naturaleza de los honorarios, comisiones o beneficios ofrecidos por CaixaBank o el tercero o, en caso de que no pueda determinarse la cuantía, el método de cálculo de la mencionada cuantía.

No se incluyen en la obligación de comunicación establecida en el apartado anterior, los honorarios que permitan la prestación de servicios de inversión o sean necesarios para esa finalidad tales como los gastos de custodia, gastos de liquidación y cambio, tasas reguladoras o gastos de asesoría jurídica, y que, por su naturaleza no puedan entrar en conflicto con el deber de CaixaBank de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad y de acuerdo con el mejor interés de sus clientes.

Las Personas Afectadas no podrán aceptar - para ellas ni para las personas vinculadas a las mismas- obsequios, atenciones o gratificaciones u otros beneficios, en relación con el trabajo que realizan en CaixaBank, salvo en circunstancias admitidas por los usos sociales que se concreten en las normas internas de CaixaBank.

Al objeto de facilitar la labor de identificación de potenciales conflictos de interés que pueden surgir en la prestación de servicios de inversión y auxiliares, se adjunta como Anexo I una relación no exhaustiva de potenciales conflictos de interés que se concretan en los diferentes catálogos de conflictos de interés.

## 5.5 Procedimiento de resolución de los conflictos de interés identificados

Los conflictos de interés serán resueltos por el responsable del área o departamento afectado. Si afectara a varias áreas, será resuelto por el inmediato superior jerárquico de todas ellas. Si no fuera aplicable ninguna de las reglas anteriores, será resuelto por quien designe la Dirección de *Compliance*.

En la resolución de los conflictos de interés, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- (i) En caso de conflicto entre CaixaBank y un cliente, deberá salvaguardarse el interés de este último.
- (ii) En caso de conflicto entre clientes:
  - a) se evitará favorecer a alguno de ellos,
  - b) no se podrá, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes las operaciones realizadas por otros,
  - c) no se podrá estimular la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro.

Si las medidas adoptadas por CaixaBank no son suficientes para garantizar, con razonable certeza, que se prevendrán los riesgos de perjuicio para los intereses de los clientes, la Entidad comunicará a los afectados la naturaleza y origen del conflicto, pudiendo desarrollarse los servicios u operaciones en que se manifieste el mismo únicamente si los clientes lo consienten. En el caso que no existiese ninguna medida de gestión posible y no se informará a los clientes de este hecho, no podrá llevarse a cabo la operación.

La decisión sobre el conflicto y las posibles incidencias resultantes serán comunicadas a la Dirección de *Compliance*.

## 5.6 Procedimiento de registro de servicios o actividades que originan conflictos de intereses

Aquellos conflictos que surjan y que no estuvieran identificados como potenciales dentro de los escenarios analizados por las áreas de negocio, o bien hayan sido gestionados de una manera diferente a como inicialmente estaba previsto en sus procedimientos internos serán comunicados a la Dirección de *Compliance*, que analizará la propuesta de gestión y resolución y los incluirá en el registro de conflictos de interés. Adicionalmente, las áreas separadas incluirán en sus procedimientos estos nuevos conflictos como potenciales.

La Dirección de *Compliance* llevará un registro actualizado de los tipos de servicios de inversión o auxiliares, y de actividades de inversión realizados por CaixaBank o por su cuenta en los que haya surgido un conflicto de intereses que haya supuesto un riesgo importante de menoscabo de los intereses de uno o más clientes o, en el caso de un servicio o de una actividad en curso, de aquellos en los que pueda surgir un conflicto de este tipo.

En el registro quedará constancia de manera clara, no manipulable y numerada correlativamente de la siguiente información:

- (i) Identidad de las Personas Afectadas que han estado expuestas al conflicto de intereses.
- (ii) Fecha en la que se ha originado el conflicto.
- (iii) Instrumentos o servicios a los que hace referencia el conflicto.
- (iv) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
- (v) Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación.

Cualquier identificación concreta de un conflicto de intereses que hubiera surgido y que no estuvieran identificados como potenciales dentro de los escenarios analizados por las áreas de negocio, o bien hayan sido gestionados de una manera diferente a como inicialmente estaba previsto, deberá ser registrado por el empleado o por las unidades de Control de Negocio siguiendo los procedimientos establecidos en la normativa interna vigente en cada momento.

## 5.7 Comunicaciones y advertencias a clientes en materia de conflictos de interés

Las unidades responsables de la prestación de servicios de inversión deberán comunicar a petición de los clientes a los que ofrezcan la prestación de servicios o actividades de inversión sobre instrumentos

financieros sujetos al ámbito de aplicación de la normativa del mercado de valores y antes de su contratación:

- a) una versión resumida de la política de conflictos de interés de CaixaBank en la que se recogerán los procedimientos y medidas generales establecidas para minimizar y gestionar los conflictos de interés
- b) la versión íntegra de la presente Política estará a disposición del cliente en la página *web* corporativa de CaixaBank. El cliente, podrá solicitar en cualquier momento una copia de ésta en soporte duradero.

En el supuesto de que las medidas adoptadas por CaixaBank no sean suficientes para garantizar, con razonable certeza, la prevención de riesgos de perjuicio para los intereses de sus clientes a raíz de la existencia de un conflicto de intereses, CaixaBank advertirá al cliente antes de actuar por su cuenta, la naturaleza y origen del conflicto mediante un soporte duradero e incluirá los datos siguientes con la finalidad de permitir que el cliente adopte una decisión con conocimiento de causa:

- (i) La existencia del conflicto.
- (ii) La naturaleza general o el origen del conflicto.
- (iii) Los posibles impactos que podría tener en el marco de la prestación del servicio o la realización de la actividad de inversión correspondiente.
- (iv) Las medidas adoptadas al objeto de mitigar el conflicto de intereses.

La revelación al cliente de la existencia de un conflicto de intereses debe ser considerada como una medida de último recurso que únicamente deberá ser empleada cuando las medidas organizativas y administrativas establecidas para prevenir o gestionar el conflicto no sean suficientes para asegurar la prevención de los riesgos de perjuicio de los intereses de sus clientes.

## 5.8 Formación en materia de conflictos de interés

Todas las Personas Afectadas, incluyendo aquellas que se incorporen por primera vez al servicio de CaixaBank, deben recibir formación general sobre el contenido de la presente Política y, en especial, sobre los contenidos específicos que les afecten. Se realizarán actividades de formación actualizada en el caso de que se produzcan modificaciones en los requisitos y procedimientos establecidos, bien sea como consecuencia de nuevas normativas que puedan afectarlos, bien con el objetivo de llevar a cabo la identificación, prevención y gestión de los conflictos de interés de forma más eficaz.

## 6 Marco de control

CaixaBank tiene establecido un marco de control interno según el modelo de Tres Líneas de Defensa, que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente:

- La **primera línea de defensa** estará en las unidades operativas que gestionen efectivamente el riesgo de conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores. Estas unidades serán responsables de la aplicación de las políticas y procedimientos internos e implantarán proactivamente medidas de identificación, gestión y mitigación del riesgo en relación con los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores; establecerán e implantarán controles adecuados, y serán las responsables de conocer y aplicar las obligaciones derivadas de la presente Política.
- La función de cumplimiento, como función de control interno que constituye la **segunda línea de defensa** del riesgo de conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores, asegurará la calidad de todo el proceso de gestión de prevención; revisará la coherencia con la política interna y las directrices públicas de los procesos relacionados; realizará controles específicos sobre la implantación de la Política; proporcionará orientaciones sobre el diseño y revisión de

los procesos relativos a los conflictos de interés en el mercado de valores y sobre los controles que se establezcan en las unidades de gestión de estos riesgos.

En concreto, y ya en el ámbito de actuación propio de la Entidad, actúa como segunda línea de defensa en materia de definición, medidas, gestión, registro y formación de los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores, la Dirección de *Compliance*.

- La función de auditoría interna, como **tercera línea de defensa**, es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Grupo. Contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos y controles, y de gobierno corporativo. En particular, Auditoría Interna supervisará las actuaciones de la primera y segunda líneas con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno. Realizará actividades periódicas de control sobre la efectividad y la eficiencia del marco de gestión de esta Política, incluidos los controles de la primera y segunda línea, así como sobre el cumplimiento de la legislación vigente, los requerimientos de los organismos supervisores y las políticas y procedimientos internos relacionados con este riesgo. De acuerdo con los resultados de sus controles, emitirá recomendaciones de valor a las áreas, realizará el seguimiento de su adecuada implantación y, en su caso, formulará recomendaciones a los Órganos de Gobierno y propondrá posibles mejoras.

## 7 Marco de información

El establecimiento de un marco de información adecuado es fundamental para la gestión del riesgo de prevención de los conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores.

Los principales objetivos del marco de información son:

- Proporcionar a los Órganos de Gobierno y a la Alta Dirección, con el tiempo suficiente, información exacta, clara y suficiente que facilite la toma de decisiones.
- Satisfacer los requerimientos de información de los organismos supervisores.

Por su parte, la Dirección de *Compliance* facilitará de forma periódica el informe de actividad del Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores a los Órganos de Gobierno y a la Alta Dirección.

## 8 Actualización de la Política

Esta Política se someterá a revisión del Consejo de Administración con una periodicidad trienal.

No obstante, la Dirección de *Compliance*, dependiente de la Dirección de Cumplimiento y Control y *Public Affairs* de CaixaBank, como responsable de la Política, revisará su contenido anualmente y, en caso de que lo estime pertinente, propondrá modificaciones que elevará para su aprobación por el Consejo de Administración.

Adicionalmente, la actualización de la Política se podrá iniciar, en cualquier momento, a petición de cualquiera de los implicados en la gestión del riesgo de conflictos de interés que haya identificado la necesidad de su modificación, motivada entre otras causas, por:

- Cambios en el marco normativo.
- Cambios en los objetivos y estrategia de negocio.
- Cambios en el enfoque o procesos de gestión.

- Cambios derivados de los resultados obtenidos en las actividades de seguimiento y control.
- Nuevas políticas o modificaciones sobre las existentes que afecten al contenido de esta Política.
- Modificación de la estructura organizativa que implique un cambio de funciones en la gestión del riesgo de conflictos de interés.

Como procedimiento de revisión, el responsable de la Política:

- Compartirá el resultado del análisis realizado con el resto de implicados en la gestión del riesgo de conflictos de interés y realizará las modificaciones de la Política que sean necesarias.
- Incluirá un resumen de la revisión efectuada en el apartado "Control de versiones" de la Política.
- Propondrá al Comité Global del Riesgo presentar la revisión a la Comisión de Riesgos, donde se recabará su conformidad como paso previo a elevarla al Consejo de Administración para su aprobación.

No obstante, cuando se realicen modificaciones fuera del periodo establecido por defecto (trienal) si estas son de carácter menor, se habilita la aprobación por el Comité Global del Riesgo. A estos efectos, se entiende por modificaciones menores las derivadas de cambios organizativos sin implicaciones en las funciones de gestión del riesgo de conflictos de interés, correcciones meramente tipográficas o resultado de la actualización de documentos referenciados en la Política<sup>1</sup>. Se informará siempre a la Comisión de Riesgos, de las modificaciones aprobadas por el Comité Global del Riesgo. Si la Comisión de Riesgos lo considerase oportuno, elevaría las modificaciones al Consejo de Administración.

La Dirección de *Compliance* será la responsable del almacenamiento y accesibilidad de esta Política y se encargará de asegurar el correcto funcionamiento de los procesos de archivo, distribución y, en su caso, publicación. El acceso a la Política estará limitado a aquellas personas que en su momento determine la Dirección de *Compliance*.

---

<sup>1</sup> La "actualización de documentos referenciados en la Política" incluiría únicamente la transcripción de fragmentos de documentos aprobados por los órganos competentes (Consejo de Administración, Comité Global del Riesgo, etc.) o de preceptos normativos, siempre que el contenido modificado no sea objeto de regulación por la propia Política.

## 9 Anexo I: Listado no exhaustivo de potenciales conflictos de interés y medidas mitigadoras por cada servicio de inversión o auxiliar.

Potencial conflicto de interés	Servicios afectados	Medida de gestión
1. Operaciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Concesión de préstamos</li> <li>· Análisis de inversión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Medidas físicas de separación</li> <li>· Política de mejor ejecución</li> <li>· Política retributiva</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
2. Préstamos a inversores	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Concesión de préstamos</li> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política retributiva</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
3. <i>Spinning</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Deberes generales en relación con la información privilegiada</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Manuales y procedimientos internos relativos a la prestación del servicio de aseguramiento y colocación</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
4. <i>Front running</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> <li>· Negociación por cuenta propia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de mejor ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
5. <i>Front running inverso</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de mejor ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>

<b>6. Operaciones propias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Negociación por cuenta propia</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>7. Incompatibilidades de intereses de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>8. Venta atada o venta cruzada involuntaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Concesión de préstamos</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política retributiva</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>9. Información engañosa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>10. Asesoramiento sesgado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de Mejor Ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> </ul>	
<b>11. Trading excesivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de Mejor Ejecución</li> <li>· Política retributiva</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>12. Incumplimiento de ejecución de órdenes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Negociación por cuenta propia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de Mejor Ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>13. Préstamos para inversión inapropiados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Concesión de préstamos</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política retributiva</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>14. Análisis y asesoramiento conflictivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Análisis de inversiones</li> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Medidas físicas de separación</li> <li>· Política de Mejor Ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>15. Recomendaciones inapropiadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Niveles jerárquicos hasta los que alcanza la delimitación del área separada</li> <li>· Medidas físicas de separación</li> <li>· Deberes de lealtad, imparcialidad, abstención e información</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>

<b>16. Gestión de cartera sesgada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Negociación por cuenta propia</li> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>17. Privilegio de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>18. Traslado del riesgo de crédito a los inversores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Negociación por cuenta propia</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Deberes generales en relación con la información privilegiada</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>19. Escalamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicaciones y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>20. Uso inadecuado de información privilegiada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Afecta a la totalidad de servicios de inversión y auxiliares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Medidas físicas de separación</li> <li>· Deberes generales en relación con la información privilegiada</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>21. Asignación sesgada de transacciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Negociación por cuenta propia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de Mejor Ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> </ul>	
<b>22. Uso de valores en custodia con autorización del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Negociación por cuenta propia</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Custodia y Administración de Valores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>23. Transacciones fuera de precios de mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> <li>· Negociación por cuenta propia</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de Mejor Ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>24. Venta en mercados poco líquidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Ejecución de órdenes de clientes</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Política de Mejor Ejecución</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>25. Incentivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Afecta a la totalidad de servicios de inversión y auxiliares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Política retributiva</li> <li>· Incentivos permitidos</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>26. Emisiones fuera de precio de mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento a empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Medidas físicas de separación</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>27. Laddering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Medidas físicas de separación</li> <li>· Incentivos permitidos</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>28. Emisiones, colocaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> </ul>

<b>aseguramiento propio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asesoramiento a empresas Colocación</li> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>29. Préstamos a emisores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Concesión de préstamos</li> <li>· Asesoramiento a empresas</li> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Medidas físicas de separación</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>30. Diferencia entre productos similares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aseguramiento</li> <li>· Colocación</li> <li>· Asesoramiento a empresas Colocación</li> <li>· Recepción y transmisión de órdenes de clientes</li> <li>· Asesoramiento en materia de inversión</li> <li>· Gestión discrecional de carteras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>31. Inversiones directas o indirectas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Afecta a la totalidad de servicios de inversión y auxiliares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>
<b>32. Influencia entre áreas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Afecta a la totalidad de servicios de inversión y auxiliares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Determinación de áreas separadas</li> <li>· Comunicación y advertencias al cliente</li> <li>· Formación y otras políticas y procedimientos internos</li> </ul>