



Principios Generales de la Política Corporativa de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank

Febrero 2022

Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción | 3 |
| 1.1 Antecedentes | 3 |
| 1.2 Alcance | 3 |
| 1.3 Objetivo | 3 |
| 2. Ámbito de aplicación | 5 |
| 2.1 Definición de Conflicto de Interés | 5 |
| 2.2 Ámbito Societario y Objetivo | 5 |
| 2.3 Ámbito Subjetivo: las Personas Sujetas | 5 |
| 2.4 Infracciones y Sanciones | 5 |
| 3. Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación | 7 |
| 4. Estrategia corporativa / Principios generales de la gestión del riesgo de Conflictos de interés | 9 |
| 5. Marco de gestión de los conflictos de interés | 10 |
| 5.1 Identificación de los Conflictos de Interés | 10 |
| 5.2 Medidas de Prevención | 13 |
| 5.3 Medidas de Gestión | 13 |
| 5.4 Revelación de Situaciones de Conflicto de Interés | 14 |
| 5.5 Registro del Conflicto de Interés | 15 |
| 5.6 Puesta a Disposición de los Principios Generales a Clientes y Personas Sujetas | 15 |
| 5.6.1 Clientes | 15 |
| 5.6.2 Personas Sujetas | 15 |
| 5.7 Formación a Personas Sujetas | 15 |
| 5.8 Gestión de Excepciones y Particularidades | 16 |

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Los presentes Principios Generales de la Política Corporativa de Conflictos de Interés del Grupo constituyen el marco general de gestión de conflictos de interés en el seno del Grupo. La propia existencia de estos Principios supone en sí mismos un elemento mitigador de los conflictos de interés al proporcionar un marco general de tratamiento de los mismos¹. Entre este marco general se encuentran otras normas de carácter interno y otros documentos normativos de obligado cumplimiento relativos a distintos servicios y actividades por ámbitos concretos, en los que también se incluyen apartados expresos sobre conflictos de interés.

Las entidades que conforman el Grupo CaixaBank desarrollarán un conjunto de políticas y procedimientos que permitan identificar, prevenir, gestionar y registrar dichos conflictos conforme a los más altos estándares y principios profesionales, adoptando disposiciones equivalentes a lo estipulado en los presentes Principios Generales, y siempre atendiendo a la naturaleza y particularidades de su actividad y normativa legal aplicable. Asimismo, cualquier política en la que exista una actividad susceptible de generar conflictos de interés, deberá contemplar las disposiciones de los presentes Principios Generales a efectos de alinearse con los mismos.

Los Órganos de Gobierno y de Dirección de las entidades del Grupo CaixaBank deberán adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar las disposiciones de los presentes Principios y aplicar las directrices en ellos establecidos, atendiendo a las particularidades propias de cada sociedad y a la normativa legal y/o regulatoria que les resulte aplicable.

Estos Principios no modifican las relaciones de trabajo entre las entidades del Grupo y sus empleados, ni puede interpretarse como un contrato de trabajo o una promesa de empleo por cualquier período de tiempo.

1.2 Alcance

El riesgo objeto de gestión y control por los presentes Principios Generales es el riesgo de Conflictos de interés.

Los conflictos de interés son comunes e inherentes a las relaciones profesionales y societarias. Esta realidad exige que las entidades adopten medidas organizativas y administrativas para prevenir y gestionar los riesgos de que estos conflictos deriven en actuaciones inadecuadas.

Los principios y procedimientos recogidos en los Principios Generales se inspiran en el compromiso del Grupo de actuar con diligencia de acuerdo a los principios de actuación del cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia y la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social recogidos en su Código Ético y Principios de Actuación.

No obstante, el Grupo, en su funcionamiento ordinario, se enfrenta a conflictos de interés tanto potenciales como reales propios de su naturaleza y áreas de actividad.

1.3 Objetivo

El objetivo de los presentes Principios Generales es proporcionar un marco global referente para las entidades del Grupo en el que se recojan de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos

¹ A la fecha de aprobación de estos Principios Generales de forma enunciativa y no limitativa, forman parte de la antes mencionada normativa interna los siguientes documentos:

- Código Ético y Principios de Actuación.
- Reglamento Interno de Conducta del Grupo CaixaBank en el Ámbito del Mercado de Valores.
- "Política de Conflictos de Interés" relativa a Consejeros y Junta General
- "Política de Conflictos de Interés" bajo requerimientos MiFID.
- Normativa relativa a conflictos de interés por ámbito concreto de las entidades que conforman el Grupo CaixaBank.
- Política General de Remuneración del Grupo CaixaBank.

de actuación para el tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales, que surjan en el ejercicio de sus respectivas actividades y servicios².

En este sentido, los Principios Generales servirán de guía para las sociedades del Grupo CaixaBank principalmente en materia de:

- Identificación de áreas y situaciones que, por su naturaleza, son más proclives a que se presenten potenciales conflictos de interés, susceptibles de perjudicar los intereses generales del Grupo, de las Personas Sujetas³, de los accionistas y/o de los clientes.
- Definición y adopción de medidas de prevención, identificación y gestión de los conflictos de interés, así como comunicación de los mismos.
- Procedimiento de revelación de conflictos relacionados con los servicios de inversión o auxiliares cuando proceda, para aquellos casos en los que las medidas mencionadas anteriormente resulten inefectivas para eliminar o, en su defecto, mitigar satisfactoriamente cualquier riesgo residual, susceptible de ser revelado, que pudiera perjudicar los intereses de las Personas Sujetas, accionistas y/o los clientes⁴.

² Este marco global se complementa con las políticas, procedimientos y normas en vigor, al margen de la posible adaptación de las mismas a las disposiciones de los presentes Principios Generales.

³ Hace referencia a las personas que se encuentran bajo el ámbito de aplicación subjetivo de los presentes Principios Generales

⁴ El procedimiento general de actuación, que contempla las fases aquí enumeradas, se detalla en el apartado 6. "Procedimientos de Actuación".

2. *Ámbito de aplicación*

2.1 *Definición de Conflicto de Interés*

Partiendo del concepto genérico que proporciona la European Banking Authority (EBA), el conflicto de interés se define como una situación de discrepancia o colisión entre el deber de una persona física o jurídica y sus intereses privados / los intereses de otra persona física o jurídica, que influyen indebidamente en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

Al objeto de establecer criterios comunes para la identificación de potenciales conflictos de interés que puedan surgir en el seno de las sociedades del Grupo CaixaBank será preciso determinar si en éstas se produce alguna de las situaciones que se detallan a continuación:

- Obtención de un beneficio económico, político, personal o de otra índole a expensas de otra Persona Sujeta y/o cliente.
- Existencia de un interés distinto al de una Persona Sujeta y/o cliente en el resultado del servicio o actividad en cuestión.
- Existencia de incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de una Persona Sujeta y/o cliente frente a los de terceras Persona Sujetas y/o clientes.
- Realización de una actividad profesional idéntica a la de la Persona Sujeta y/o cliente.
- Recepción de un tercero de incentivos en relación con el servicio o actividad, en dinero, bienes o servicios, beneficios políticos o profesionales, distintos de la comisión o retribución habitual por el servicio o actividad en cuestión.

2.2 *Ámbito Societario y Objetivo*

El presente documento será de aplicación a todo el Grupo CaixaBank, constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo en la elaboración de sus propias políticas y procedimientos de actuación en relación a cada actividad específica, sin perjuicio de las adaptaciones que en su caso resulten de las obligaciones para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por el regulador.

2.3 *Ámbito Subjetivo: las Personas Sujetas*

Los presentes Principios Generales serán de aplicación a aquellas personas que participan o pudieran participar en las actividades de las sociedades del Grupo CaixaBank, esto es, los empleados/as y miembros del Consejo de Administración⁵, consideradas Personas Sujetas.

Dichas Personas Sujetas deberán evitar todos los conflictos de interés y, cuando éstos no puedan evitarse, se dispondrá de los mecanismos internos necesarios para resolverlos sin otorgar privilegios a favor de ninguna de las anteriores.

Las personas asociadas⁶ deberán cumplir con los principios inspiradores de los presentes Principios Generales, si bien no les es de aplicación la literalidad de los mismos.

2.4 *Infracciones y Sanciones*

El incumplimiento de lo estipulado en los presentes Principios Generales por parte de aquellas Personas Sujetas que presten servicios en el ámbito de los mercados de valores tiene la consideración de infracción grave o muy grave en los términos en que establece la normativa relativa al mercado de valores.

⁵ Ello sin perjuicio de lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración de CaixaBank, y en Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, en relación a las personas vinculadas a los miembros del Consejo de Administración.

⁶ Las personas que, sin tener la consideración de empleados, dan servicio a cualquier entidad del Grupo CaixaBank, en nombre propio o por cuenta de otro

Asimismo, las conductas contrarias, ya sea por acto u omisión, a las obligaciones recogidas tanto en los presentes Principios Generales como en el conjunto de normativa interna de cada entidad del Grupo en relación a los conflictos de interés serán susceptibles de constituir infracciones disciplinarias. En ese caso, los órganos correspondientes de las sociedades del Grupo CaixaBank que ostentan facultades disciplinarias llevarán a cabo las actuaciones pertinentes en cada caso.

3. Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación

Los presentes Principios Generales se regirán por lo previsto en la normativa aplicable vigente, así como por aquella que la modifique o sustituya en el futuro. En concreto, a fecha de su elaboración, la normativa vigente aplicable a la matriz del Grupo es la siguiente:

- Reglamento (UE) 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.
- Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y las empresas de inversión.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio.
- Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia.
- Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.
- Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.

En el caso de filiales sujetas a jurisdicciones extranjeras o normativa sectorial complementaria, las políticas y procedimientos que estas filiales desarrollen tendrán en cuenta, además de su normativa propia, las obligaciones a nivel consolidado contenidas en la normativa antes referenciada en tanto no sean contradictorias con los requisitos específicos de la jurisdicción o normativa sectorial correspondiente.

Finalmente, en cada una de las sociedades del Grupo se desarrollarán las normas, guías o procedimientos que sean necesarios para la correcta implementación, ejecución y cumplimiento de estos Principios Generales.

Las regulaciones respecto a los conflictos de interés que han emitido los diferentes organismos reguladores se listan de forma enunciativa y no exhaustiva a continuación, constituyendo el contexto regulatorio en el que se enmarcan los Principios Generales:

Unión Europea

- Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo de 2000, relativa al acceso a la actividad de las Entidades de Crédito y a su ejercicio.
- Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a los mercados de instrumentos financieros.
- Directiva 2006/73/CE de la Comisión, de 10 de agosto de 2006, por la que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de inversión, y términos definidos a efectos de dicha Directiva.
- Reglamento 2006/1287/CE de la Comisión, de 10 de agosto de 2006, por la que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las obligaciones de las empresas de inversión a llevar un registro, la información sobre las operaciones, la transparencia del mercado, la admisión a negociación de instrumentos financieros, y términos definidos a efectos de dicha Directiva.
- Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

- Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (versión refundida).
- Guía de la EBA sobre Gobierno Interno (GL44) / - Propuesta de Guías de la EBA sobre gobierno interno (EBA / CP / 2016 / 17).
- Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017, por la que se modifica la Directiva 2007/36/CE en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas.
- EBA-GL-2017-11 Directrices sobre Gobierno Interno.
- Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros.
- EBA-GL-2020-06-ES Directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos.
- International Chamber of Commerce - ICC Conflicts of interest guidelines July 2018.

España

- Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.
- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.
- Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores de 24 de octubre de 2015 (artículo 73 Gestión de conflictos de interés de los miembros de los mercados secundarios Oficiales y 108 Requisitos de organización ECCs).
- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

El marco regulatorio será objeto de actualización dentro de la revisión de los Principios Generales, a fin de incluir todas aquellas regulaciones adicionales y modificaciones relativas a conflictos de interés que entren en vigor.

4. Estrategia corporativa / Principios generales de la gestión del riesgo de Conflictos de interés

4.1 Principios Generales

Los Principios Generales descritos en este documento tienen vocación de:

- **Generalidad**, sirviendo de marco para las entidades del Grupo en su conjunto, con capacidad para albergar bajo su paraguas la normativa interna de las entidades del Grupo.
- **Flexibilidad**, de modo que pueda aplicarse de forma adecuada al tamaño y organización de cada entidad del Grupo, así como a la naturaleza, escala y complejidad de su actividad.
- **Permanencia**, sirviendo así de referencia estable para el tratamiento de conflictos de interés en las entidades del Grupo.
- **Dinamismo**, con el objetivo de ser revisada de forma recurrente de modo que mantenga su vigencia y eficacia.
- **Ejecutividad**, de forma que sea aplicable y sirva para abordar situaciones prácticas concretas.

4.2 Principios Generales aplicables a las Personas Sujetas

Las Personas Sujetas, sin perjuicio de los deberes y obligaciones específicos recogidos a lo largo de los presentes Principios Generales, deberán prestar servicios y llevar a cabo sus actividades de acuerdo con los principios rectores e inspiradores recogidos en el "Código Ético y Principios de Actuación". Por consiguiente, y en cumplimiento de su deber de lealtad, deberán anteponer en toda conducta profesional los intereses de los clientes, del Grupo y de sus accionistas a los intereses personales.

Adicionalmente, deberán asumir como principios generales de actuación los siguientes:

- **Independencia**. Las Personas Sujetas deberán actuar en todo momento con libertad de juicio, obrando de buena fe y con lealtad al Grupo, sus accionistas y clientes e independientemente de intereses propios o de personas que puedan estar vinculadas a ellos.
- **Abstención**. Las Personas Sujetas deberán abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectarles a ellas mismas, a accionistas y/o clientes con los que exista conflicto y de acceder a información relevante o privilegiada que pueda afectar a dicho conflicto.
- **Comunicación**. Las Personas Sujetas informarán sobre los conflictos de interés en que se encuentren incurso por causa de sus actividades fuera del Grupo, sus relaciones familiares, su patrimonio personal, o por cualquier otro motivo. Esta comunicación será obligatoria en los supuestos y situaciones que expresamente se detallan en la normativa interna que desarrollen los presentes Principios Generales. Los potenciales conflictos de interés se comunicarán a través de los canales de comunicación establecidos por las sociedades del Grupo, habiendo de efectuarse esta comunicación, en caso de ser obligatoria, 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.
- **Transparencia**. Las Personas Sujetas deberán facilitar información precisa, veraz y comprensible en relación con el conflicto de interés identificado, de forma que la Persona Sujeta y/o cliente pueda tomar una decisión informada y con conocimiento de causa sobre la continuidad o no de la actividad o servicio en cuestión.

5. Marco de gestión de los conflictos de interés

Los procedimientos de actuación en materia de conflictos de interés descritos en el presente apartado serán de aplicación a aquellas entidades que conforman el Grupo CaixaBank. Aquellas entidades del Grupo que desarrollen procedimientos adicionales en el ámbito de sus actividades deberán hacerlo de forma consistente con los presentes Principios Generales.

5.1 Identificación de los Conflictos de Interés

Los conflictos de interés podrán agruparse, en función de los sujetos implicados, en las siguientes categorías:

i Conflictos de interés entre las sociedades del Grupo CaixaBank y sus clientes:

Las sociedades del Grupo CaixaBank pueden incurrir en conflicto de interés en relación con sus clientes cuando se dé alguna de las situaciones que se describen a continuación:

- Percibir incentivos en dinero, bienes o servicios, beneficios políticos o profesionales, u otros beneficios distintos de la comisión o retribución habitual por la prestación de servicios al cliente.
- Hacer uso de la capacidad de las sociedades del Grupo CaixaBank de influenciar o condicionar la decisión del cliente en perjuicio del mismo.
- Emplear información confidencial que confiera a las sociedades del Grupo CaixaBank una posición ventajosa frente al cliente en relación con un servicio o actividad.
- Anteponer los intereses de las sociedades del Grupo CaixaBank mediante la prestación de un servicio que no se adecúe a las necesidades del cliente y no se realice en las mejores condiciones para el mismo.
- Desarrollar la misma actividad que el cliente siempre y cuando resulte en una incompatibilidad que genere discrepancias entre los intereses de ambas partes.

Con el objetivo de evitar incurrir en conflictos de interés con sus clientes, los empleados/as y miembros del Consejo de Administración, por ellos mismos y por sus Personas Vinculadas⁷, no deberán aceptar obsequios, atenciones o gratificaciones u otros beneficios por parte de un cliente, y menos aún con motivo de realizar alguna operación, salvo en circunstancias admitidas por los usos sociales que se concreten en las normas internas de CaixaBank.

ii Conflictos de interés entre clientes

Se identifica un conflicto de interés cuando la entidad del Grupo CaixaBank promueve el trato preferente de uno de sus clientes respecto a otros clientes de las sociedades del Grupo CaixaBank, a consecuencia de vinculaciones económicas o de otra índole en detrimento o en perjuicio de otro cliente.

iii Conflictos de interés entre las sociedades del Grupo CaixaBank y los miembros de sus respectivos Consejos de Administración

Los Consejeros de las sociedades del Grupo CaixaBank y las personas vinculadas en el marco de su deber de evitar situaciones de conflicto de interés deberán abstenerse de:

- Utilizar el nombre de la entidad del Grupo CaixaBank o invocar su condición de consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- Hacer uso de los activos de la entidad del Grupo CaixaBank y de valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial o para cualesquiera fines privados.

⁷ Se entiende por Personas Vinculadas aquéllas que tengan tal consideración en las políticas y normativas internas que regulan los diferentes ámbitos

- Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad que haya surgido en conexión con el ejercicio del cargo por parte del consejero.
- Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su Grupo asociadas al desempeño de su cargo.
- Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con las sociedades del Grupo CaixaBank
- Con las excepciones previstas en el texto refundido de la ley de sociedades de capital y en el reglamento de funcionamiento del Consejo de Administración, realizar directa o indirectamente transacciones profesionales o comerciales con la entidad del Grupo CaixaBank.

iv Conflictos de interés entre las sociedades del Grupo CaixaBank⁸ y sus accionistas (incluyendo los representantes de éstos)

En el marco de la celebración de la Junta General de Accionistas de CaixaBank, los accionistas y representantes de éstos pueden incurrir en una situación de conflicto de interés cuando se trate de adoptar un acuerdo que tenga por objeto:

- Liberar de una obligación o conceder un derecho al referido accionista.
- Facilitar al accionista cualquier tipo de asistencia financiera, incluida la prestación de garantías a su favor.
- Dispensar al accionista de las obligaciones derivadas del deber de lealtad legalmente establecidas para los administradores.

v Conflictos de interés entre los empleados, Personas Asociadas o Personas Vinculadas a los anteriores y las sociedades del Grupo CaixaBank.

Los empleados, Personas Asociadas o Personas Vinculadas a las anteriores podrán incurrir en conflictos de interés cuando se produzca alguna de las situaciones que se especifican a continuación:

- Anteponer sus intereses a los de las sociedades del Grupo CaixaBank interfiriendo en su desempeño profesional.
- Intervenir en actividades o transacciones de cualquier tipo en las que los propios empleados o las personas vinculadas sean beneficiarios o partícipes directos o indirectos.
- Hacer uso indebido de cualquier información a la que se tenga acceso por la condición que se ostente, fondos de las sociedades del Grupo CaixaBank, bienes o propiedad intelectual con fines personales o no relacionados con el objeto social de la entidad del Grupo CaixaBank. La situación revestirá especial gravedad caso de tratarse de información privilegiada o confidencial.
- Emplear el nombre del Grupo o de alguna entidad del Grupo CaixaBank para influir indebidamente en la realización de una actividad o servicio que resulte en un beneficio económico, personal, político o de otra índole y en un perjuicio para los intereses, valores o reputación de alguna de las sociedades del Grupo CaixaBank.
- Hacer valer su posición o su calidad de empleado, Persona Asociada o Persona Vinculada a los anteriores para obtener una ventaja patrimonial.
- Desarrollar actividades por cuenta propia o ajena que supongan una competencia real o potencial en referencia a la respectiva sociedad empleadora.

vi Conflictos de interés entre las sociedades del Grupo CaixaBank y sus proveedores

Las sociedades del Grupo CaixaBank pueden incurrir en conflictos de interés con sus proveedores cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

⁸ En los casos en los que aplique.

- Influir indebidamente en la selección de proveedores con los que empleados de las sociedades del Grupo CaixaBank / miembros de los órganos de gobierno o Personas Vinculadas a éstos presenten vínculos económicos o familiares.
- Percibir obsequios, atenciones o gratificaciones u otros beneficios por parte de un proveedor, salvo en circunstancias admitidas por los usos sociales que se concreten en las normas internas de CaixaBank.
- Revelar información confidencial relativa a las condiciones económicas, técnicas o de otra índole presentadas por proveedores en competencia con objeto de favorecer a un tercero.
- Emitir una solicitud de propuesta para la contratación de un bien o servicio concreto que presente requisitos dispares en función del proveedor destinatario de la misma.

vii Conflictos de interés entre departamentos de una misma entidad del Grupo CaixaBank o entre departamentos de distintas sociedades del Grupo CaixaBank

Distintos departamentos de las sociedades del Grupo CaixaBank pueden incurrir en conflicto de interés cuando se produzcan algunas de las siguientes situaciones:

- Intercambiar información confidencial o privilegiada en relación con actividades o servicios que comporten un perjuicio para los intereses de los clientes/de la propia entidad del Grupo CaixaBank.
- Ejercer influencias indebidas sobre otros departamentos en la realización de sus actividades o servicios.
- Participar simultáneamente o de forma consecutiva en diferentes servicios o actividades, dando como resultado la generación de un riesgo potencial de perjuicio para los intereses del cliente o de la propia entidad del Grupo CaixaBank.

viii Conflictos de interés entre las sociedades del Grupo CaixaBank y el Grupo

Las sociedades del Grupo CaixaBank pueden incurrir en conflictos de interés con el Grupo cuando se encuentren en alguna de las situaciones que de forma no exhaustiva se detallan a continuación:

- Implementar estrategias de desarrollo corporativo u otras modificaciones estructurales que supongan un perjuicio para los intereses del Grupo o de sus empresas.
- Aprobar y ofertar productos o servicios cuyas características y estrategia de distribución no se adecuen ni respondan a las necesidades del mercado destinatario con el consiguiente perjuicio para los intereses y reputación del conjunto del Grupo.
- Utilizar una marca que sea contraria al posicionamiento, valores y atributos del Grupo.
- Realizar comunicaciones al mercado, inversores, analistas o medios de comunicación entre otros cuyo mensaje actúe en detrimento de los intereses del Grupo.
- Promover el trato preferente de uno de sus clientes respecto a otros clientes del Grupo, a consecuencia de vinculaciones económicas o de otra índole.
- Emplear el nombre del Grupo para influir indebidamente en la realización de una actividad o servicio que resulte en un beneficio económico, político o de otra índole y en un perjuicio para los intereses, valores o reputación del Grupo.

ix Otros posibles conflictos de interés

Serán igualmente objeto de identificación aquellas situaciones adicionales que, no habiendo sido contempladas en las categorías anteriormente mencionadas, sean susceptibles de generar conflictos de interés como resultado de los servicios y actividades proporcionados, así como de la relación con las diversas Personas Sujetas, accionistas y/o clientes.

5.2 Medidas de Prevención

Las sociedades del Grupo CaixaBank dispondrán de medidas de prevención de los conflictos de interés identificados. Seguidamente se detallan las principales, de forma enunciativa y no exhaustiva:

- El Código Ético y Principios de Actuación en sí mismo constituye un elemento mitigador de los conflictos de interés, en base a los principios rectores que en él se recogen y que deben regir la actividad de todas las personas sujetas a estos Principios Generales.
- El Grupo impulsa la definición e implantación de políticas y procedimientos que establecen las mejores prácticas en materia de prevención de conflictos de interés por ámbito concreto de aplicación, así como marcos corporativos comunes de actuación que constituirán pautas de referencia, que podrán ser adoptadas por las sociedades del Grupo CaixaBank en el ejercicio autónomo de su responsabilidad de prevención de conflictos de interés.
- Consecuencia de lo anterior, existirá una estructura organizativa en relación con la prevención y gestión de conflictos de interés que garantice el adecuado seguimiento de lo establecido en las políticas y procedimientos antes mencionados y asegure la existencia de un entorno de control solvente y robusto. El actual modelo, estructurado en tres líneas de defensa, garantiza una adecuada segregación de funciones.
- Existencia de reporte periódico a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobiernos que permita la verificación de la existencia de procedimientos de control apropiados y de la adecuación de las medidas adoptadas.
- Establecimiento de planes formativos específicos encaminados a sensibilizar y promover una actuación profesional honesta y transparente como medida de prevención de potenciales situaciones de conflictos de interés, relacionadas entre otras, con un uso inadecuado o con fines personales de la información confidencial, medios informáticos, fondos, bienes o propiedad intelectual de las sociedades del Grupo CaixaBank.
- Toda información recibida de los clientes tendrá la consideración de confidencial y, por lo tanto, deberá hacerse un tratamiento riguroso y responsable de la misma de conformidad con la normativa vigente.
- Con objeto de preservar dicha confidencialidad, las sociedades del Grupo CaixaBank contarán con las barreras necesarias para prevenir el uso y transmisión indebidos de la información.
- Los departamentos estarán dotados de suficientes medios tanto humanos como económicos y materiales a fin de garantizar la autonomía, independencia y objetividad de sus actividades, supervisando aquellas funciones que consistan en la realización de actividades o la prestación de servicios de carácter sensible que pudieran suponer un foco de riesgo en materia de conflicto de interés.
- La revisión bienal y actualización periódica de los presentes Principios Generales, adoptando medidas adicionales de prevención como resultado de la experiencia obtenida en los procedimientos de actuación de las sociedades del Grupo CaixaBank.

5.3 Medidas de Gestión

A continuación, se describe las medidas de gestión aplicables a las Personas Sujetas, accionistas y a los clientes, así como los criterios de resolución de los conflictos de interés:

i Personas Sujetas y accionistas

El empleado que identifique un conflicto de interés deberá gestionarlo siguiendo los procedimientos establecidos en la normativa interna que desarrollan los presentes Principios Generales.

Los consejeros de las sociedades del Grupo CaixaBank deberán comunicar a sus respectivos Consejos de Administración cualquier situación de conflicto de interés, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con los intereses de las sociedades del Grupo CaixaBank. En este sentido y de acuerdo con el firme compromiso del Grupo de actuar con transparencia, las situaciones de conflicto de interés en que incurran los consejeros del Grupo CaixaBank serán objeto de información en la memoria.

No obstante, será posible dispensar la prohibición sobre los conflictos de interés recogidos en el apartado 6.1.iii *Identificación de los Conflictos de Interés entre las sociedades del Grupo CaixaBank y los miembros de sus respectivos Consejos de Administración* únicamente en casos singulares mediando la autorización expresa del Consejo de Administración o de la Junta General en función del caso concreto de que se trate conforme a lo dispuesto en el artículo 230 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

Los potenciales conflictos de interés relativos a accionistas serán comunicados a través de los canales de comunicación establecidos por las sociedades del Grupo CaixaBank, siendo el Consejo de Administración el responsable de la gestión de los mismos.

ii Clientes

En caso de que los clientes identifiquen situaciones susceptibles de generar potenciales conflictos de interés, éstos podrán comunicarlo a través de los canales de comunicación establecidos por las sociedades del Grupo CaixaBank. La Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad del Grupo CaixaBank atenderá las situaciones notificadas y dirigirá la investigación, para lo que requerirá la participación de otras áreas o departamentos de la entidad del Grupo CaixaBank.

iii Criterios de resolución de conflictos de interés

En toda resolución de conflictos de interés que afecten a clientes, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- En caso de conflicto entre las sociedades del Grupo CaixaBank y un cliente, deberá salvaguardarse el interés de este último.
- En caso de conflicto entre clientes:
 - Se evitará favorecer a ninguno de ellos;
 - No se podrá, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes los servicios o actividades contratados por otros;
 - No se podrá estimular la contratación de un servicio o actividad por un cliente con objeto de beneficiar a otro.

En lo que respecta a aquellos conflictos de interés que no involucren a clientes se resolverán según su naturaleza y características, siguiendo los procedimientos establecidos en la normativa interna que desarrollan los presentes Principios Generales.

5.4 Revelación de Situaciones de Conflicto de Interés

En el supuesto de que las medidas adoptadas por las sociedades del Grupo CaixaBank no sean suficientes para garantizar, con razonable certeza, que se eliminan los conflictos de interés relacionados con los servicios de inversión o auxiliares, la entidad del Grupo CaixaBank aplicará los procedimientos de comunicación y advertencias a clientes establecidos en la normativa vigente en materia de Mercado de Valores.

5.5 Registro del Conflicto de Interés

La comunicación y registro de los conflictos de interés se realizará siguiendo los procedimientos establecidos en la normativa interna vigente en cada momento.

Cada sociedad del Grupo CaixaBank mantendrá un registro actualizado de aquellos conflictos de interés que se comuniquen.

La comunicación y registro de la información relativa a la fase de revelación de conflictos de interés en el ámbito de servicios de inversión o auxiliares quedará sujeto a lo establecido en la normativa interna.

5.6 Puesta a Disposición de los Principios Generales a Clientes y Personas Sujetas

5.6.1 Clientes

Los clientes de las sociedades del Grupo CaixaBank pueden consultar los Principios Generales en su versión resumida a través de la web corporativa de CaixaBank.

5.6.2 Personas Sujetas

Los Principios Generales, así como el resto de normativa interna relativa a conflictos de interés, están a disposición de los empleados y miembros del Consejo de Administración a través de la Intranet Corporativa.

5.7 Formación a Personas Sujetas

Los empleados y miembros del Consejo de Administración sujetos a los Principios Generales recibirán formación continua encaminada a garantizar un conocimiento adecuado en relación a los conflictos de interés, poniendo especial énfasis en su identificación, prevención, y gestión con objeto de promover una actuación profesional, honesta y transparente.

Sin perjuicio de que la totalidad de Personas Sujetas deben cumplir con lo dispuesto en los presentes Principios Generales, las sociedades del Grupo CaixaBank promoverán que los accionistas y sus representantes, Personas Asociadas y Personas Vinculadas que no reciben formación expresa, se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos tanto en los Principios Generales como en el resto de normativa interna relativa a conflictos de interés.

Cumplimiento Normativo del Grupo CaixaBank llevará a cabo revisiones recurrentes a fin de garantizar que los planes formativos de las sociedades del Grupo CaixaBank permiten garantizar que las personas relevantes poseen una cualificación apropiada, actualizada y alineada tanto con los requisitos regulatorios en materia de conflictos de interés como con los principios inspiradores recogidos en su Código Ético, atendiendo a la naturaleza y particularidades de la actividad que desarrollan.

Le corresponde a la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad del Grupo CaixaBank o al responsable designado a tal efecto la revisión de los elementos que se detallan a continuación:

- Plan de formación implantado actualmente en la entidad del Grupo CaixaBank.
- Temario de los cursos impartidos a los empleados y miembros del Consejo de Administración.
- Destinatarios de los cursos por área de negocio y categoría.
- Criterios de Selección para el público objetivo de los cursos.
- Medición del éxito y nivel de aceptación de los cursos a través de encuestas internas.

- Frecuencia de impartición de los cursos y su duración.

Asimismo, se desarrollarán planes formativos específicos orientados a aquellos empleados que desempeñan su actividad en ámbitos más proclives a la existencia de potenciales conflictos de interés, como los servicios de inversión y auxiliares, y que requieren de mayor sensibilización.

En el momento de su incorporación, los empleados y miembros de los Consejos de Administración de las sociedades del Grupo CaixaBank recibirán información sobre el contenido de los Principios Generales, que tienen a su disposición y a la que podrán acceder a través de la Intranet Corporativa.

5.8 Gestión de Excepciones y Particularidades

Cualquier situación que, resultante de disposiciones legales locales que regulen conflictos de interés, requiera de un procedimiento específico para incorporar dicha casuística a las políticas de conflicto de interés de las sociedades del Grupo CaixaBank será:

- Comunicada a la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad del Grupo CaixaBank o del responsable designado a tal efecto.
- Elevada a Cumplimiento Normativo del Grupo, que obrará en consecuencia atendiendo a las particularidades de la situación.