

Condicions generals

OBJECTE I ÀMBIT SUBJECTIU DEL CONTRACTE

Clàusula 1. Objecte del contracte

1. El contracte marc per a la prestació de serveis d'inversió té per objecte establir els drets i obligacions essencials de les parts en relació amb la prestació de serveis d'inversió i de serveis auxiliars que el client tingui contractats amb les entitats d'inversió així com aquells serveis d'inversió que en un futur pugui contractar.
A l'efecte del que disposa aquest contracte, s'entén per serveis d'inversió i serveis auxiliars qualsevol dels previstos a la Llei del mercat de valors i que es recullen a l'**annex I** d'aquest contracte (d'ara endavant, conjuntament, els serveis d'inversió).
2. Per contractar cadascun dels serveis d'inversió s'han de subscriure els contractes que, de manera específica, regulin el servei d'inversió de què es tracti (d'ara endavant, els contractes particulars), així com qualsevol altre document que exigeixi la normativa vigent en relació amb el servei esmentat.
Addicionalment, cal subscriure les ordres o cursar les instruccions pertinents a les entitats d'inversió sobre els serveis d'inversió concrets en els termes que siguin exigibles legalment o contractualment.

Clàusula 2. Entitats d'inversió

A l'efecte d'aquest contracte, són entitats d'inversió:

1. CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

Entitat de crèdit inscrita al Registre Especial del Banc d'Espanya amb el codi 2085 i al Registre Mercantil de Saragossa, al tom 1.194, foli 23, full número Z-4862, inscripció 1a, amb CIF G-50000652 i domicili social a la plaça de Basilio Paraíso núm. 2, CP 50008, Saragossa (Espanya).

2. IBERCAJA PATRIMONIOS, SOCIEDAD GESTORA DE CARTERAS S.A.

Entitat mercantil pertanyent al Grup Ibercaja, inscrita al Registre Mercantil de Saragossa, amb CIF A-78903572 i domicili al passeig de la Constitució núm. 4, 3a pta., CP 50008, Saragossa (Espanya). Inscrita al Registre Mercantil de Saragossa, tom 1.626, foli 161, secció 8a, full Z-13591 i amb el número 32 al Registre de Societats Gestores de Carteres de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

IBERCAJA i IBERCAJA PATRIMONIOS estan autoritzades a prestar serveis d'inversió i són entitats supervisades pel Banc d'Espanya (c/ Alcalá, 48, 28014 Madrid) i en relació amb la prestació de serveis d'inversió per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (Miguel Ángel, 11, 28010 Madrid.)

Clàusula 3. El client: Representació i apoderaments

1. El client, amb caràcter previ a la prestació dels serveis d'inversió, ha de comunicar a les entitats d'inversió les persones a favor de les quals hagi atorgat facultats de representació per actuar en nom seu i els ha de facilitar la documentació en què s'hagi formalitzat la delegació, si escau, de manera que les entitats d'inversió puguin verificar la formalització i contingut de l'apoderament.
2. Així mateix, ha de comunicar a les entitats d'inversió de manera expressa i per escrit la modificació o revocació, si escau, de les facultats a què es refereix l'apartat anterior. La revocació de les facultats no té efecte davant de les entitats d'inversió si no els ha estat comunicada per escrit, i de manera que la recepció de la comunicació quedi acreditada.

Clàusula 4. Cotitularitat

En els supòsits de cotitularitat dels contractes que regulin els serveis d'inversió, tret que s'esmenti expressament el contrari, s'entén que els cotitulars poden actuar de manera solidària.

En particular, l'actuació de manera solidària implica que qualsevol dels titulars està facultat per emetre ordres dirigides a les entitats d'inversió en nom i representació del conjunt de tots els titulars.

A més, en supòsits de copropietat, tret que els titulars indiquin una altra quota de participació, s'entén que les quotes de copropietat són iguals per a tots els titulars.

NORMES DE CONDUCTA PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ

Clàusula 5. Actuació de les entitats d'inversió

En la prestació dels serveis d'inversió les entitats d'inversió han d'actuar amb diligència i transparència en interès dels seus clients, tenint cura d'aquests interessos com si fossin propis, i, en particular, observant les normes de conducta establertes en la legislació reguladora del mercat de valors.

Clàusula 6. Idioma

Les entitats d'inversió han de posar a disposició del client la documentació pertinent i han de fer les comunicacions, en tot cas, en castellà. No obstant això, i quan legislació vigent ho estableixi, s'ha de posar a disposició del client la documentació esmentada en altres llengües oficials al territori espanyol.

CATEGORIZACIÓ DEL CLIENT, AVALUACIÓ D'IDONEÏTAT I AVALUACIÓ DE CONVENIÈNCIA

Clàusula 7. Categorització del client

1. El client declara haver estat informat de la seva classificació com a client minorista en l'àmbit de la prestació dels serveis d'inversió.
2. No obstant això, el client es pot dirigir per escrit a les entitats d'inversió per sol·licitar el tractament com a client professional, si considera que té l'experiència, coneixements financers i qualificació necessaris per prendre les seves pròpies decisions d'inversió i valorar correctament els riscos inherents a aquestes decisions.
Un cop rebuda la sol·licitud a què es refereix l'apartat anterior, les entitats d'inversió han d'avaluar l'experiència i coneixements del client amb la finalitat de verificar que reuneix els requisits necessaris perquè pugui ser tractat com a client professional.
En cas que sigui així, les entitats d'inversió li ho han de comunicar al client per escrit, i l'han d'informar sobre les proteccions i dels drets d'indemnització de què pot quedar privat amb el canvi de categoria.
3. En qualsevol cas, el client que hagi sol·licitat el tractament de client professional pot sol·licitar un nivell de protecció més alt quan consideri que no està en condicions de valorar o gestionar correctament els riscos a què s'exposa en relació amb un instrument concret.

Clàusula 8. Avaluació d'ideoneïtat

1. Abans de la prestació dels serveis de gestió de carteres o d'assessorament en matèria d'inversió per part de les entitats d'inversió, el client els ha de proporcionar la informació necessària perquè puguin verificar que el producte que recomana o el servei que presta responen als objectius d'inversió del client, que disposa del coneixement i experiència necessaris per comprendre els riscos de l'operació o gestió de la seva cartera, i que pot assumir, des del punt de vista financer, els riscos d'inversió.
2. Aquesta informació pot ser recollida per les entitats d'inversió en formularis normalitzats i ha de comprendre, almenys, informació del client relativa a:
 - a). Els seus coneixements i experiència inversora: tipus de serveis, operacions i instruments financers amb què està familiaritzat, naturalesa, volum i freqüència d'operacions amb instruments financers i període durant el qual s'ha portat a terme, nivell d'educació i professió o professió anterior.

- b). Els seus objectius d'inversió: horitzó temporal desitjat per a la inversió, preferències per a l'assumpció de riscos, perfil de risc i finalitats de la inversió.
 - c). La seva situació o capacitat financera: fonts i nivell d'ingressos periòdics, actius incloent-hi actius líquids, inversions i béns immobles, així com els seus compromisos financers diaris.
3. Les entitats d'inversió s'han d'abstenir de recomanar els serveis de gestió de carteres i assessorament en matèria d'inversió en cas que el client no proporcionï la informació necessària per poder fer l'avaluació d'idoneïtat a què es refereix l'apartat 1 anterior.
 4. En relació amb els productes, operacions i serveis pels quals el client hagi estat classificat com a client professional, les entitats d'inversió poden assumir que aquest disposa de l'experiència i dels coneixements necessaris per comprendre els riscos que implica l'operació o la gestió de la seva cartera.

Clàusula 9. Avaluació de conveniència

1. Amb caràcter previ a la prestació de qualsevol servei d'inversió diferent a l'assessorament en matèria d'inversió i al de gestió de carteres, el client ha de proporcionar a les entitats d'inversió la informació relativa als seus coneixements i experiència sobre el producte o servei d'inversió ofert o sol·licitat, amb la finalitat que les entitats d'inversió puguin avaluar si aquest servei o producte d'inversió és adequat per al client.
Les entitats d'inversió poden recollir la informació esmentada mitjançant formularis normalitzats.
2. En cas que el client no faciliti la informació a què es refereix l'apartat anterior, se li ha de comunicar la impossibilitat de determinar si un servei o producte li és adequat.
3. Les entitats d'inversió no estan obligades a obtenir la informació per avaluar la conveniència per al client de serveis d'inversió que es limitin exclusivament a l'execució, recepció o transmissió d'ordres, sempre que es compleixin les condicions següents:
 - a). Que l'ordre es refereixi a accions admeses a negociació en un mercat regulat o en un mercat equivalent d'un tercer país; a instruments del mercat monetari; a obligacions o altres formes de deute titulitzades, llevat que incorporin un derivat implícit; a institucions d'inversió col·lectiva harmonitzades a nivell europeu i a altres instruments financers no complexos.
 - b). Que el servei d'intermediació es presti a iniciativa pròpia del client;
 - c). Que s'hagin adoptat les mesures per prevenir, detectar i tractar eventuais conflictes d'interessos.

En els supòsits a què es refereix aquest apartat, les entitats d'inversió, en relació amb l'instrument ofert o servei prestat, no estan obligades a avaluar-ne la conveniència i, per tant, el client no gaudeix de la protecció que li deparen les normes de conducta pertinents.

4. En cas que després de la realització de l'avaluació de conveniència les entitats d'inversió conclouguin que un producte o servei d'inversió no és adequat per al client, les entitats d'inversió es comprometen a fer-li-ho saber expressament.

Clàusula 10. Avaluació d'idoneïtat i conveniència de persones jurídiques i supòsits de cotitularitat

1. En cas que el client sigui una persona jurídica, l'avaluació d'idoneïtat i conveniència a què es refereixen les clàusules anteriors s'ha de fer, si escau, sobre la persona o persones físiques apoderades o facultades per fer operacions en nom seu.
2. El client ha de proporcionar a les entitats d'inversió els antecedents necessaris per poder fer l'avaluació d'idoneïtat i conveniència a què es refereixen els apartats anteriors.
3. En els casos en què hi hagi diversos representants del titular (o que concorrin cotitulars), les entitats d'inversió queden facultades, tret que el titular (o cotitulars) indiquin expressament el contrari, per assignar al titular representat (o a la resta de cotitulars) el nivell de risc corresponent al representant (o cotitular) amb un perfil de risc més alt.

Clàusula 11. Responsabilitat del client en relació amb la informació proporcionada

1. El client respon de la veracitat i exactitud de la informació proporcionada en el marc de l'avaluació de la idoneïtat i conveniència a què es refereixen les clàusules 8 i 9 anteriors.
2. Així mateix, ha de mantenir la informació degudament actualitzada, i informar les entitats d'inversió de qualsevol modificació que pugui afectar les avaluacions d'idoneïtat i conveniència realitzades.
3. Les entitats d'inversió no responen, en cap cas, dels danys i perjudicis que pateixi el client que resultin de l'incompliment per part seva de les obligacions d'informació a què es refereixen les clàusules anteriors.

INFORMACIÓ PRÈVIA A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INVERSIÓ

Clàusula 12. Informació sobre comissions i despeses

1. Les comissions i despeses que el client ha de pagar a les entitats d'inversió per cada servei d'inversió es detallen en el contracte particular corresponent. En qualsevol cas, les comissions i despeses esmentades no poden excedir les tarifes màximes que consten publicades en el fulllet oficial de comissions i despeses a disposició del client en totes les oficines de les entitats d'inversió.
2. El client té dret que qualsevol modificació en les tarifes de comissions i despeses repercutibles que li sigui beneficiosa li sigui aplicada de manera immediata.
3. Les modificacions de les comissions detallades en els contractes particulars corresponents que resultin perjudicials per al client se li han de notificar per escrit. Aquesta comunicació es pot incorporar a qualsevol informació periòdica que se li hagi de subministrar. El client disposa d'un termini de dos mesos, des de la recepció de la informació indicada, per cancel·lar la relació contractual, sense que fins que transcorri aquest termini li siguin aplicables les tarifes modificades.

Clàusula 13. Informació sobre instruments financers

Les entitats d'inversió han de facilitar al client, en relació amb els instruments financers que li proposin, una descripció general de la seva naturalesa i riscos, tenint en compte la seva categorització.

Clàusula 14. Informació relativa a la gestió de carteres

Amb anterioritat a la prestació del servei de gestió discrecional de carteres, les entitats d'inversió han de proporcionar al client:

1. Informació sobre el mètode i freqüència de valoració dels instruments financers de la seva cartera.
2. Informació sobre la delegació, si escau, de la gestió discrecional de la totalitat o part dels instruments financers o dels fons que hi hagi en la seva cartera.
3. Especificació, si escau, dels paràmetres de referència que s'utilitzen per comparar els resultats de la seva cartera.
4. Els tipus d'instruments financers que es poden incloure en la seva cartera i els tipus d'operacions que es poden portar a terme amb els instruments esmentats, inclosos els límits.
5. Els objectius de gestió, el nivell de risc que s'ha de reflectir en la gestió discrecional i limitacions específiques d'aquesta facultat discrecional.

Clàusula 15. Dipòsit d'instruments financers i fons

1. Les entitats d'inversió, en el marc de la seva política de salvaguarda d'instruments financers el resum de la qual es recull a l'**annex II secció 2a** d'aquest contracte, es comprometen a custodiar els instruments financers la tinença dels quals tinguin per compte del client amb la deguda competència, atenció i diligència, amb observança en tot moment de la normativa que en regeix la tinença i custòdia, sense que en cap cas puguin ser considerades responsables de la seva eventual depreciació.
2. Les entitats d'inversió poden administrar els valors dipositats sense necessitat d'ordre expressa del client quan per executar les operacions no siguin necessàries les seves instruccions, com ara, a tall merament enunciatiu i no exhaustiu, canvis obligatoris, cobrament de dividends i interessos, o amortitzacions.

Clàusula 16. Servei d'intermediació

1. Els serveis d'intermediació tenen per objecte la prestació per part d'IBERCAJA del servei de recepció i transmissió d'ordres del client en relació amb un o més instruments financers.

S'entenen per ordres del client totes les ordres de subscripció i venda o reemborsament d'instruments financers que el client cursi a les entitats d'inversió per qualsevol dels canals que aquestes posin a la seva disposició (contractació electrònica, contractació telefònica, contractació directa mitjançant presència física a la sucursal o la que en el futur s'estableixi), cursades d'acord amb les disposicions contractuals que regulen la utilització de cadascun dels canals esmentats.

2. Sens perjudici del que disposa el punt 2 de la clàusula següent, les ordres del client han de ser intermediades d'acord amb la Política d'execució i tractament d'ordres, el resum de la qual es recull a l'**annex II secció 1a**.
3. El client pot revocar (excepte en cas d'impossibilitat) o modificar les ordres cursades a les entitats d'inversió, sempre que les condicions de mercat ho permetin i les ordres no hagin estat executades en aquest.
4. En cursar una ordre d'acord amb el que s'estableix en aquest contracte per a la realització d'una operació, el client accepta de manera expressa el risc que aquesta ordre comporta, la rendibilitat de la qual podrà dependre de condicions alienes a l'àmbit d'actuació de les entitats d'inversió, com ara el canvi o cotització, tipus d'interès al qual s'hagi contractat l'operació, les condicions específiques dels instruments financers contractats o les fluctuacions que puguin patir els mercats financers.

Clàusula 17. Política d'execució i tractament d'ordres

1. La política d'execució i tractament d'ordres de les entitats d'inversió, el resum de la qual es recull a l'**annex II secció 1a** d'aquest contracte, es basa en el principi de millor execució i estableix les mesures que es consideren raonablement necessàries per obtenir el millor resultat possible per a les operacions del client, tenint en compte la naturalesa de l'operació, el preu, els costos, la rapidesa i eficiència de l'execució, el volum i qualsevol altre element rellevant en la realització de l'ordre. Les entitats d'inversió, quan executin les ordres dels clients, han de tenir en compte els factors següents: a) les característiques del client, inclosa la categorització com a client minorista o professional; b) les característiques de l'ordre del client; c) les característiques dels instruments financers objecte de l'ordre esmentada; d) les característiques dels centres d'execució o intermediaris als quals es pot dirigir aquesta ordre. S'ha elaborat el document "Política d'execució i tractament d'ordres" sobre la base dels factors esmentats, en què els dos principals són el relatiu a instruments financers i el corresponent als centres d'execució o intermediaris als quals es poden dirigir les ordres.
2. Quan les entitats d'inversió executin una ordre seguint les instruccions específiques del client s'entén que han actuat d'acord amb el principi de millor execució.
3. El client, amb la signatura d'aquest contracte, autoritza les entitats d'inversió perquè executin les seves ordres d'acord amb el que estableix la política d'execució i tractament d'ordres, excepte en aquells supòsits en què el client, en relació amb una ordre o un aspecte concret d'una ordre, indiqui instruccions específiques que hagin de seguir les entitats d'inversió, d'acord amb el que estableix la clàusula 19 següent.
4. La política d'execució i tractament d'ordres es revisa anualment i sempre que es produeixi un canvi que afecti la capacitat de les entitats d'inversió de seguir obtenint el resultat òptim per a l'execució de les ordres del client.

Clàusula 18. Incentius

1. Les entitats d'inversió poden rebre pagaments de tercers relacionats amb els instruments sobre els quals tractin les ordres del client, sempre que el pagament del tercer suposi un augment en la qualitat del servei prestat, en els termes recollits en la política d'incentius definida per l'entitat d'inversió, a disposició del client a les seves oficines.
2. Aquesta circumstància ha de ser comunicada al client en un suport durador, de manera completa, exacta i comprensible perquè pugui adoptar la seva decisió d'inversió, amb caràcter previ a la intermediació de l'ordre del client.

Clàusula 19. Instruccions del client

1. En els supòsits en què el client doni instruccions específiques en relació amb la prestació d'un servei d'inversió, les entitats d'inversió l'han de prestar seguint les instruccions específiques esmentades, sempre que aquestes compleixin els requisits establerts per la normativa aplicable a cadascun dels instruments financers i operacions de què es tracti.
2. El client accepta que les entitats d'inversió puguin refusar seguir les seves ordres o instruccions en cas que el seu compliment, execució o seguiment sigui contrari a la normativa vigent o estigui subjecte a alguna limitació o restricció. En aquest cas, les entitats d'inversió han de comunicar al client la seva decisió al més aviat possible.

Clàusula 20. Tramitació d'instruccions a través de mitjans telefònics o informàtics

El client, prèvia sol·licitud d'alta en el servei, pot tramitar les seves ordres o instruccions mitjançant banca telefònica, electrònica o altres mitjans que IBERCAJA estableixi a través del servei "IBERCAJA DIRECTO", les condicions d'utilització del qual es regeixen pel que estableix el contracte particular corresponent.

Clàusula 21. Enregistraments

1. El client presta el seu consentiment perquè totes les comunicacions que faci a través del servei telefònic IBERCAJA DIRECTO siguin enregistrades per part de les entitats d'inversió.
El client pot sol·licitar còpia o transcripció escrita del contingut dels enregistraments que es facin.
Les entitats d'inversió poden utilitzar el contingut dels enregistraments a què es refereix l'apartat anterior per donar compliment a les seves obligacions legals de registre d'operacions.
Igualment, el client consent que, respecte a les operacions realitzades telemàticament, IBERCAJA en mantingui un registre informàtic.
2. Les parts atorguen als enregistraments i registres esmentats la consideració de prova suficient per dirimir qualsevol controvèrsia que pugui sorgir entre elles en relació amb aquest contracte o la prestació dels serveis d'inversió.

Clàusula 22. Política de gestió de conflictes d'interessos

1. Les entitats d'inversió, en execució de la seva política de gestió de conflictes d'interessos, el resum de la qual es recull a l'**annex II secció 3a** d'aquest contracte, han d'adoptar les mesures que calgui per prevenir eventuais conflictes d'interessos que puguin sorgir en el moment de la prestació de serveis d'inversió entre el client i les entitats d'inversió, inclosos els seus directius i empleats, o entre clients (d'ara endavant, "parts en potencial conflicte").
2. En cas que les mesures adoptades no siguin suficients per garantir, amb raonable certesa, que es pot evitar un conflicte que afecti els interessos del client, abans d'actuar per compte d'aquest, les entitats d'inversió li han de comunicar clarament la naturalesa i origen del conflicte.
3. Les entitats d'inversió han de revisar la Política de gestió de conflictes d'interessos almenys un cop l'any, i sempre que tingui lloc un canvi rellevant en la seva estructura o activitats.

INFORMACIÓ POSTERIOR A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INVERSIÓ

Clàusula 23. Confirmació d'execució d'ordres no relacionades amb la gestió de carteres

1. En els casos en què les entitats d'inversió executin una ordre per compte del client, que no estigui relacionada amb la gestió discrecional de carteres, li han d'enviar un avís en què es confirmi l'execució tan aviat com sigui possible i, com a molt tard, el primer dia hàbil després de l'execució. El contingut de l'avís d'execució s'adjunta com a annex IV.
2. Sens perjudici de la remissió per les entitats d'inversió de l'avís a què es refereix aquesta clàusula en suport durador, el client sap i accepta expressament que pot obtenir informació sobre l'estat de tramitació i confirmació de l'ordre a través de les oficines o sucursals d'Ibercaja, banca telefònica, a través de la bústia d'Ibercaja Directo, o de l'adreça de correu electrònic que, si escau, tingui comunicada a les entitats d'inversió.
3. La informació continguda en l'avís a què es refereix aquesta clàusula pot ser facilitada al client mitjançant codis estàndard als quals el client pot accedir a través de la pàgina web d'IBERCAJA (www.ibercaja.es).

Clàusula 24. Gestió de carteres

1. Les entitats d'inversió, en el marc de la prestació del servei de gestió discrecional de carteres, ha de facilitar semestralment un informe (estat periòdic) sobre les activitats de gestió de cartera que ha portat a terme per compte del client.
2. Sens perjudici del que estableix l'apartat anterior, el client pot sol·licitar que l'informe li sigui remès amb caràcter trimestral.

3. Suposat que hagi autoritzat l'adquisició de valors mitjançant finançament extern (cartera palanquejada), el client pot sol·licitar que l'informe a què es refereix l'apartat 1 anterior se li remeti amb caràcter mensual.
4. Quan el client elegeix rebre la informació sobre les operacions executades per a cada operació individual, les entitats d'inversió han de remetre l'informe a què es refereix l'apartat 1 almenys amb caràcter anual.
5. Sens perjudici del que s'ha indicat abans, les entitats d'inversió han d'informar el client de qualsevol pèrdua que superi el llindar que s'estableixi en el contracte particular que reguli la prestació del servei de gestió discrecional de carteres. Aquest avís ha de ser enviat al tancament del dia hàbil en què se superi el llindar o, si se supera en un dia no hàbil, al tancament del dia hàbil següent.

Clàusula 25. Informació relativa al dipòsit d'instruments financers i d'efectiu

Quan les entitats d'inversió actuïn com a dipositàries d'instruments financers o d'efectiu del client, han d'enviar, almenys amb caràcter anual, un estat d'aquests instruments financers o fons, tret que la informació esmentada li hagi estat proporcionada per mitjà d'altres estats periòdics.

Clàusula 26. Responsabilitat

1. Les entitats d'inversió es responsabilitzen únicament dels perjudicis directes patits pel client i que tinguin causa immediata en culpa, dol o negligència del personal al servei de les entitats d'inversió. Tampoc no responen per perjudicis deguts a cas fortuït o força major.
2. Les entitats d'inversió no garanteixen, ni poden garantir, cap rendibilitat fixa o mínima, ni es fan responsables de les pèrdues que es puguin produir per les inversions que realitzi el client en valors i instruments financers a què es refereix aquest contracte, especialment de les que es derivin de l'evolució dels preus de canvi dels valors en els mercats organitzats, tipus d'interès, conjuntura dels diversos mercats financers i, en general, sobre els altres factors que conformen la natural inseguretat dels mercats, sistemes de negociació, així com qualssevol altres factors que puguin afectar els valors, instruments financers o serveis d'inversió prestats i sobre els quals les entitats d'inversió no tenen, ni poden tenir, cap intervenció ja que són factors externs i sense possibilitat de control per part d'aquestes.
3. Les entitats d'inversió no són responsables dels perjudicis causats quan la prestació dels seus serveis no sigui possible per motius que no siguin imputables a l'organització interna i, especialment, pels causats per demores o deficiències en els serveis de correus, de comunicació o transmissió de dades aliens a les entitats d'inversió.

Clàusula 27. Servei d'atenció al client

1. El client pot dirigir les queixes i reclamacions que puguin sorgir en les seves relacions contractuals amb les entitats d'inversió al servei d'atenció al client del Grup IBERCAJA, l'adreça del qual és la següent:

Servei d'atenció al client del Grup Ibercaja

Plaça de Basilio Paraíso, núm. 2
50008 Saragossa
Tel. 902 307 676
www.ibercaja.es
Correu electrònic: atencioncliente@ibercaja.es

2. El client, si vol, pot imprimir el formulari per fer la seva queixa o reclamació des de la pàgina web corporativa d'IBERCAJA (www.ibercaja.es) i enviar-lo per correu ordinari o lliurar-lo a qualsevol de les oficines d'IBERCAJA.
3. També es pot adreçar al defensor del client de la Federació Aragonesa de Caixes d'Estalvis, a través de l'adreça següent:

Defensor del client de la Federació Aragonesa de Caixes d'Estalvis

Passeig de Sagasta, 4, 6è esq.
50006 Saragossa

4. Tant el servei d'atenció del client com el defensor del client disposen d'un termini màxim de dos mesos per resoldre les queixes i reclamacions rebudes. Un cop transcorregut aquest termini sense rebre una resolució, o si hi ha disconformitat amb aquesta, el client pot recórrer davant els organismes següents:

Comissionat per a la defensa del client de serveis bancaris

C/ Alcalá, 48
28014 Madrid
Telèfon: 91 338 50 68
Adreça de correu electrònic: sjusrc@bde.es

Comissionat per a la Defensa de l'Inversor

Passeig de la Castellana, 19
28046 Madrid
Telèfon: 91 585 15 00

5. El client pot accedir al contingut del Reglament per a la defensa del client del Grup Ibercaja i al Reglament del defensor del client de la Federació Aragonesa de Caixes d'Estalvis a través de la pàgina web d'IBERCAJA (www.ibercaja.es).

Clàusula 28. Normes de conducta i requisits d'informació

Les parts se sotmeten a les normes de conducta i requisits d'informació previstos en la legislació del mercat de valors i la seva normativa de desplegament.

Clàusula 29. Prevenció del blanqueig de capitals

Tant el client com les entitats d'inversió es comprometen a donar compliment a les normes de prevenció del blanqueig de capitals. Sobre això, el client declara que els diners i els actius que pugui confiar a les entitats d'inversió procedeixen d'activitats lícites.

Clàusula 30. Integració i interpretació

1. Les disposicions d'aquest contracte s'apliquen de manera complementària a les específiques que s'estableixin en els contractes particulars que subscriuguin les parts per a cada un dels serveis d'inversió.
2. En cas de discrepància entre el que estableix aquest contracte i els contractes particulars preval el que disposen aquests últims, tret que disposin expressament el contrari.

Clàusula 31. Modificació del contracte

Les entitats d'inversió es reserven el dret a modificar les condicions particulars i generals d'aquest contracte. Aquestes modificacions han de ser-li comunicades al client abans de ser aplicades (tret que això impliqui clarament un benefici per al client), per qualsevol dels procediments següents:

1. Notificació per escrit o, si escau, per correu electrònic dirigida a la persona, domicili o adreça de correu electrònic que consten en les condicions particulars, per a la recepció de correspondència, amb una antelació mínima de 15 dies naturals anteriors a la seva aplicació.
2. Anunci, en lloc visible, a la pàgina web i a totes les oficines d'IBERCAJA durant els dos mesos anteriors a la seva aplicació.

S'entén que el client està d'acord amb les noves condicions si en els terminis esmentats no manifesta el contrari. En aquest cas pot optar per resoldre el contracte i perquè s'apliqui a la liquidació per cancel·lació que, si escau, correspongui, les condicions econòmiques prèvies a la modificació comunicada.

En cas que es modifiqui la tarifa de comissions i despeses repercutibles, la notificació per escrit, o si escau, per correu electrònic ha de ser dirigida a la persona, domicili o adreça de correu electrònic que hagi facilitat el client per a la recepció de correspondència amb una antelació mínima de dos mesos anteriors a la seva aplicació.

Clàusula 32. Vigència i resolució del contracte

Aquest contracte té una durada indefinida, i es pot resoldre a instància de qualsevol de les parts en tot moment, amb la comunicació prèvia a l'altra part cursada per qualsevol mitjà admès en dret, amb una antelació mínima de quinze dies.

Clàusula 33. Llei aplicable i jurisdicció

Aquest contracte es regeix i s'interpreta d'acord amb la legislació espanyola.

Les parts acorden que tot litigi, discrepància, qüestió o reclamació, resultant de l'execució o interpretació d'aquest contracte o que hi estigui relacionat directament o indirecta, s'ha de resoldre definitivament amb submissió expressa a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals corresponents al domicili del client o a qualsevol altre fur que sigui aplicable per a la resolució de totes les qüestions que susciti la interpretació o compliment d'aquest contracte i dels contractes particulars.

ANNEX I

SERVEIS D'INVERSIÓ I SERVEIS AUXILIARS

1. Es consideren **serveis d'inversió** els següents:
 - a. La recepció i transmissió d'ordres de clients en relació amb un o més instruments financers. S'entén inclosa en aquest servei la posada en contacte de dos o més inversors perquè hi executin operacions sobre un o més instruments financers.
 - b. L'execució de les ordres esmentades per compte de clients.
 - c. La negociació per compte propi.
 - d. La gestió discrecional i individualitzada de carteres d'inversió d'acord amb els mandats conferits pels clients.
 - e. La col·locació d'instruments financers, tant si es basa com si no en un compromís ferm.
 - f. L'assegurament d'una emissió o d'una col·locació d'instruments financers.
 - g. L'assessorament en matèria d'inversió, i s'entén com a tal la prestació de recomanacions personalitzades a un client, tan si és a petició d'aquest o per iniciativa de l'empresa de serveis d'inversió, respecte a una o més operacions relatives a instruments financers. No es considera que constitueixin assessorament, a l'efecte del que preveu aquest apartat, les recomanacions de caràcter genèric i no personalitzades que es puguin realitzar en l'àmbit de la comercialització de valors i instruments financers. Aquestes recomanacions tenen el valor de comunicacions de caràcter comercial.
 - h. La gestió de sistemes multilaterals de negociació.
2. Es consideren **serveis auxiliars** els següents:
 - a. La custòdia i administració per compte de clients dels instruments previstos a l'article 2 de la Llei del mercat de valors.
 - b. La concessió de crèdits o préstecs a inversors, perquè puguin realitzar una operació sobre un o més dels instruments previstos a l'article 2 de la Llei del mercat de valors, sempre que en aquesta operació intervingui l'empresa que concedeix el crèdit o préstec.
 - c. L'assessorament a empreses sobre estructura del capital, estratègia industrial i qüestions afins, així com l'assessorament i altres serveis en relació amb fusions i adquisicions d'empreses.
 - d. Els serveis relacionats amb les operacions d'assegurament d'emissions o de col·locació d'instruments financers.
 - e. L'elaboració d'informes d'inversions i anàlisis financers o altres formes de recomanació general relativa a les operacions sobre instruments financers.

ANNEX II

SECCIÓ 1a: POLÍTICA D'EXECUCIÓ I TRACTAMENT D'ORDRES (RESUM)

Condicions de les ordres

1. Les ordres del client han de complir els requisits generals i especials per a cada classe d'instrument financer exigits per la normativa del mercat de valors, de les institucions d'inversió col·lectiva o qualsevol altra regulació específica.
2. Les ordres han de ser emeses i subscrietes pel titular o apoderat amb suficient poder.
3. Les entitats d'inversió en executar les ordres dels clients han de tenir en compte els factors següents:
 - a). Les característiques del client, inclosa la categorització com a client minorista o professional.
 - b). Les característiques de l'ordre del client.
 - c). Les característiques dels instruments financers objecte de l'ordre esmentada.
 - d). Les característiques dels centres d'execució o intermediaris als quals es pot dirigir aquesta ordre.
Les entitats d'inversió disposen d'una política d'execució i tractament d'ordres basada en els factors anteriors que es revisa anualment i que es troba a disposició del client.
4. L'import, classe, termini o interès inicial de les ordres han de ser comunicats pel client a Ibercaja. A falta d'aquestes, s'entén que les ordres han estat cursades a preu de mercat.
5. Vigència de les ordres: les ordres tenen el període de vigència que indiqui el client, fins a un màxim de 90 dies.
6. Operacions en divisa estrangera: si el client emet ordres relatives a instruments financers denominats en divisa diferent de la del compte a la vista associat al contracte de dipòsit i administració d'instruments financers, l'emissió de l'ordre relativa als instruments financers esmentats suposa l'emissió de l'ordre a Ibercaja perquè procedeixi a la conversió, per compte del client, de l'import necessari en la moneda indicada, als tipus de canvi que Ibercaja consideri oportuns.
7. Operativa del servei d'intermediació d'ordres:
 - a). Ordres de venda/reemborsament d'instruments financers: Ibercaja no intermedia ordres de venda d'instruments financers que no estiguin dipositats a Ibercaja o no estiguin dipositats a l'intermediari financer que Ibercaja designi per al supòsit de valors estrangers. L'emissió de l'ordre de venda o reemborsament requereix la posada a disposició d'Ibercaja dels instruments financers corresponents. Si el dipositarí d'aquest és Ibercaja, o si el dipòsit ha estat constituït per Ibercaja sota la seva rúbrica, l'ordre de venda/reemborsament comporta necessàriament l'aixecament del dipòsit. Si el dipositarí no és Ibercaja, el client ha de procedir al lliurament d'aquesta última dels instruments financers corresponents o a cursar les ordres pertinents al seu dipositarí.
 - b). Ordres de subscripció/adquisició de valors: l'ordre per a la subscripció/adquisició d'un instrument financer a Ibercaja comporta la de la seva custòdia o dipòsit, si a la pràctica el mercat ho exigeix.
8. Ibercaja es pot abstenir d'intermediar les ordres rebudes del client en els supòsits següents:
 - a). Ibercaja pot no donar curs a les ordres del client quan aquestes no recullin totes les condicions necessàries per a la seva intermediació.
 - b). Ibercaja pot no donar curs a les ordres de venda/reemborsament per part del client, si aquest no posa a la seva disposició, si escau, amb la suficient antelació, els títols o la documentació necessària.
 - c). Ibercaja pot no donar curs a les ordres de subscripció/adquisició d'instruments financers quan en el compte a la vista vinculat al contracte particular de l'instrument financer no hi hagi fons disponibles, ja sigui en la divisa de l'operació o en el seu contravalor en la divisa del compte a la vista, o si no hi ha la provisió de fons específica que pugui ser exigida per Ibercaja.
 - d). En el cas que es doni curs a l'ordre però l'import no pugui ser carregat en el compte a la vista per insuficiència de fons, Ibercaja queda facultada irrevocablement pel client perquè discrecionalment pugui: compensar el descobert amb qualssevol altres comptes dels quals el client sigui titular a Ibercaja, o vendre en el mercat en què s'hagi executat l'ordre, els valors l'import dels quals no s'hagi fet efectiu pel client, i abonar a aquest el producte de la compravenda que resulti a favor seu, després que Ibercaja es rescabali de la pèrdua soferta per la insuficiència de fons.

Obligacions d'informació d'Ibercaja

1. Ibercaja ha d'informar el client al més aviat possible de la recepció de l'ordre així com de tots els assumptes relatius a les seves operacions.
2. Després de l'execució de l'ordre, Ibercaja ha de proporcionar al client, en un suport durador, la informació essencial relativa a l'execució de l'ordre. Així mateix, ha d'enviar al client un avís en suport durador en què es confirmi l'execució de l'ordre tan aviat com sigui possible i com a molt tard el primer dia hàbil després de l'execució o, si Ibercaja rep la confirmació d'un tercer, com a molt tard el primer dia hàbil després de la recepció de la confirmació del tercer. Això últim no és aplicable quan la confirmació contingui la mateixa informació que una confirmació que hagi de ser enviada al client minorista per un tercer.
3. El que disposa el paràgraf anterior no és aplicable quan les ordres executades per compte del client es refereixin a bons que financin contractes de préstec hipotecari subscrits amb aquest mateix client, cas en el qual l'informe sobre la transacció s'ha de redactar al mateix temps en què es comuniquen les clàusules del préstec hipotecari, si bé, com a molt tard, un mes després que l'ordre s'hagi executat.
4. Ibercaja té l'obligació de facilitar al client, quan aquest ho sol·liciti, informació sobre la situació de la seva ordre.
5. Respecte de les ordres del client minorista que tinguin per objecte participacions o accions d'un organisme d'inversió col·lectiva que s'executin periòdicament, Ibercaja li ha d'enviar l'avís en què es confirmi l'execució en els mateixos termes que a l'apartat 2, o facilitar-li, almenys semestralment, la informació que consta a l'apartat següent pel que fa a aquestes operacions.

SECCIÓ 2a: POLÍTICA DE SALVAGUARDA D'INSTRUMENTS FINANCERS (RESUM)

Condicions de protecció dels instruments financers i dels fons dels clients

1. Les entitats d'inversió estableixen un procediment de registre i manteniment de comptes de valors que permet diferenciar els instruments financers per compte propi dels instruments financers dels clients, i dins d'aquests, identificar unívocament la propietat dels actius de cada client. Aquest procediment abraça tots els dipositaris i/o subcustodis que s'utilitzen per donar suport als seus clients en els diferents mercats en els quals operen.
2. Les entitats d'inversió garanteixen l'exactitud dels registres interns d'instruments financers mitjançant la realització dels processos de conciliació que considerin oportuns per garantir la protecció dels drets dels clients.
3. Les entitats d'inversió dipositen instruments financers la tinença dels quals tinguin per compte dels seus clients, en comptes oberts amb un tercer, a condició que les empreses actuïn amb la deguda competència, atenció i diligència en la selecció, designació i revisió periòdica del tercer.
4. Les entitats d'inversió no han de dipositar instruments financers en països supeditats a una reglamentació i supervisió específica diferent o que no reguli la tinença i custòdia d'instruments financers per compte d'una altra persona tret que es compleixin les condicions descrites en la legislació vigent.
5. Les entitats d'inversió defineixen els mecanismes de control necessaris per garantir el compliment de la política de salvaguarda d'actius, així com les mesures organitzatives adequades per minimitzar el risc de pèrdua o disminució del valor dels actius de clients, o dels drets relacionats amb els actius esmentats.
6. Les entitats d'inversió proporcionen informació als seus clients sobre els aspectes rellevants en matèria de salvaguarda a través del document "Política de salvaguarda d'instruments financers" que es troba a disposició del client a totes les oficines i a través de la seva pàgina web.

SECCIÓ 3a: POLÍTICA DE GESTIÓ DE CONFLICTES D'INTERESSOS (RESUM)

Les entitats d'inversió, en execució de la seva política de gestió de conflictes d'interessos, han adoptat les mesures necessàries per prevenir i gestionar eventuais conflictes d'interessos que puguin sorgir en el moment de la prestació de serveis d'inversió entre el client i les entitats d'inversió, inclosos els seus directius i empleats, o entre clients.

Per a l'acompliment efectiu d'aquesta política, Ibercaja ha disposat les mesures següents:

1. La identificació amb caràcter previ dels potencials conflictes d'interès que puguin sorgir en la prestació dels serveis d'inversió i serveis auxiliars per part d'Ibercaja.
2. L'establiment de procediments i mecanismes que permetin gestionar els conflictes d'interès esmentats, és a dir, impedir-los o, quan no sigui possible, minimitzar el risc de perjudici en l'interès dels clients.
3. L'extensió dels procediments i mecanismes indicats en el punt anterior, així com l'adopció d'altres mesures específiques, per gestionar els conflictes d'interès que puguin sorgir en l'elaboració i distribució d'informes o anàlisis financers a clients.
4. La implantació de procediments de registre de serveis o activitats que originen conflictes d'interessos.
5. La realització de programes de formació i l'establiment de canals de comunicació interna en matèria de conflictes d'interès.
6. La implantació de comunicacions i advertències a clients en matèria de conflictes d'interès, en especial quan les mesures adoptades per Ibercaja per gestionar els conflictes d'interès no siguin suficients per garantir, amb raonable certesa, que es pot evitar un conflicte que afecti els interessos del client.
7. L'establiment de mecanismes de control i tractament d'operacions personals.

ANNEX III

INSTRUMENTS FINANCERS

1. Instruments financers no complexos

Un instrument financer es considera no complex si concorren els requisits següents:

- a). Hi ha possibilitats freqüents de venda, reemborsament o un altre tipus de liquidació de l'instrument esmentat a preus públicament disponibles per als membres al mercat i que siguin preus de mercat o preus oferts, o validats, per sistemes d'avaluació independents de l'emissor.
- b). No implica pèrdues reals o potencials per al client que excedeixi el cost d'adquisició de l'instrument.
- c). Hi ha a disposició del públic informació suficient sobre les seves característiques, que sigui comprensible de manera que permeti a un client minorista mitjà emetre un judici fonamentat per decidir si realitza una operació en aquest instrument.

A tall d'exemple es poden citar com a productes no complexos: accions admeses a negociació en un mercat regulat o en un mercat equivalent d'un tercer país; instruments del mercat monetari; obligacions o altres formes de deute titulitzades tret que incorporin un derivat implícit; institucions d'inversió col·lectiva harmonitzades a nivell europeu i altres instruments financers no complexos.

2. Instruments financers complexos

Són instruments financers complexos tots aquells que no reuneixen els requisits indicats a l'apartat 1. anterior per als instruments no complexos.

En qualsevol cas es consideren **instruments financers complexos**:

- a). Contractes d'opcions i futurs, derivats i warrants
- b). Fons d'inversió de gestió alternativa d'alt risc i fons de modalitat "hedge Funds"
- c). Dipòsits estructurats que no garanteixen el 100% del capital invertit
- d). Deute subordinat
- e). Accions i participacions preferents
- f). Altres actius no cotitzats en mercats regulats amb escassa liquiditat

ANNEX IV

INFORMACIÓ RELATIVA A L'AVÍS D'EXECUCIÓ

En el cas d'un client minorista i en relació amb la informació sobre l'execució d'ordres no relacionades amb la gestió discrecional de carteres, l'entitat d'inversió li ha d'enviar un avís en un suport durador en què es confirmi l'execució de l'ordre tan aviat com sigui possible i com més tardar el primer dia

hàbil després de l'execució o, si l'empresa d'inversió rep la confirmació d'un tercer, com a molt tard el primer dia hàbil després de la recepció de la confirmació del tercer. Aquest avís de confirmació d'execució ha d'incloure la informació següent:

1. Identificació de l'entitat d'inversió que informa
2. Nom o una altra designació del client
3. Data d'execució
4. Hora d'execució
5. Tipus de l'ordre
6. Identificació del centre d'execució
7. Identificació de l'instrument
8. Indicador de compra/venda
9. Naturalesa de l'ordre si no és de compra/venda
10. Quantitat
11. Preu unitari
12. Import de la contraprestació total
13. Suma total de les comissions i despeses repercutides