

Condiciones Generales**Objeto y ámbito subjetivo del contrato****Cláusula 1.- Objeto del contrato.**

1. El Contrato Marco para la prestación de Servicios de Inversión tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones esenciales de las Partes en relación con la prestación de servicios de inversión y de servicios auxiliares que el Cliente tenga contratados con las Entidades de Inversión así como aquellos servicios de inversión que en un futuro pudiera contratar.

A los efectos de lo dispuesto en el presente Contrato, se entenderá por servicios de inversión y servicios auxiliares cualquiera de los previstos en la Ley del Mercado de Valores y que se recogen en el Anexo I del presente Contrato (en adelante, conjuntamente, los Servicios de Inversión).

2. Para la contratación de cada uno de los Servicios de Inversión deberán suscribirse los contratos que, de manera específica, regulen el Servicio de Inversión de que se trate (en lo sucesivo, los Contratos Particulares), así como cualquier otro documento que exija la normativa vigente en relación con dicho servicio.

Adicionalmente, deberán suscribirse las órdenes o cursar las instrucciones pertinentes a las Entidades de Inversión sobre los Servicios de Inversión concretos en los términos que resulten legal o contractualmente exigibles.

Cláusula 2.- Entidades de inversión.

A los efectos de este Contrato, son Entidades de Inversión:

1.- IBERCAJA BANCO, S.A. (IBERCAJA)

Entidad de crédito inscrita en el Registro Especial del Banco de España con el código 2085 y en el Registro Mercantil de Zaragoza, al Tomo 3.865, Folio 1, Hoja número Z-52186, Inscripción 1ª, con CIF A99319030 y domicilio social en Plaza de Basilio Paraíso nº 2, CP 50008, Zaragoza (España).

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

Entidad mercantil perteneciente al Grupo Ibercaja, inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, con CIF A-78903572 y domicilio en Paseo de la Constitución nº 4, 3ª Pta., CP 50008, Zaragoza (España). Inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza Tomo 1.626, Folio 161, Sección 8ª, Hoja Z-13591 y con el número 32 en el Registro de Sociedades Gestoras de Carteras de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

IBERCAJA e IBERCAJA PATRIMONIOS están autorizadas para la prestación de servicios de inversión y son entidades supervisadas por el Banco de España (C/ Alcalá, 48 28014 Madrid) y en relación con la prestación de servicios de inversión por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Miguel Ángel, 11, 28010 Madrid.)

Cláusula 3.- El cliente: representación y apoderamientos.

1. El Cliente, con carácter previo a la prestación de los Servicios de Inversión, deberá comunicar a las Entidades de Inversión las personas a cuyo favor hubiese otorgado facultades de representación para actuar en su nombre y facilitarles la documentación en que se hubiese formalizado la delegación, en su caso, de forma que las Entidades de Inversión puedan verificar la formalización y contenido del apoderamiento.

2. Asimismo, deberá comunicar a las Entidades de Inversión de forma expresa y por escrito la modificación o revocación, en su caso, de las facultades a que se refiere el apartado anterior. La revocación de las facultades no surtirá efecto frente a las Entidades de Inversión en tanto no les haya sido comunicada por escrito, y de forma tal que quede acreditada la recepción de dicha comunicación.

Cláusula 4.- Cotitularidad

En los supuestos de cotitularidad de los contratos que regulen los Servicios de Inversión, salvo mención expresa en contrario, se entenderá que los cotitulares podrán actuar de forma solidaria.

En particular, la actuación de forma solidaria implicará que cualquiera de los titulares estará facultado para emitir órdenes dirigidas a las Entidades de Inversión en nombre y representación del conjunto de todos ellos.

Además, en supuestos de copropiedad, salvo que los titulares indiquen otra cuota de participación, se entenderá que las cuotas de copropiedad son iguales para todos los titulares.

Normas de conducta para la prestación de servicios de inversión**Cláusula 5.- Actuación de las entidades de inversión**

En la prestación de los Servicios de Inversión las Entidades de Inversión actuarán con diligencia y transparencia en interés de sus clientes, cuidando de tales intereses como si fueran propios, y, en particular, observando las normas de conducta establecidas en la legislación reguladora del mercado de valores.

Cláusula 6.- Idioma

Las Entidades de Inversión pondrán a disposición del Cliente la documentación pertinente y realizarán las comunicaciones, en todo caso, en Castellano. No obstante lo anterior, y cuando así resulte de la legislación vigente, dicha documentación será puesta a disposición del Cliente en otras lenguas oficiales en el territorio español.

Categorización del cliente, evaluación de idoneidad y evaluación de conveniencia**Cláusula 7.- Categorización del cliente**

1. El Cliente declara haber sido informado de su clasificación como Cliente Minorista en el ámbito de la prestación de los Servicios de Inversión.

2. No obstante lo anterior, el Cliente podrá dirigirse por escrito a las Entidades de Inversión solicitando el tratamiento como Cliente Profesional, si considera que tiene la experiencia, conocimientos financieros y cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones.

Recibida la solicitud a que se refiere el apartado anterior, las Entidades de Inversión evaluarán la experiencia y conocimientos del Cliente con el fin de verificar que concurren los requisitos necesarios para que pueda ser tratado como Cliente Profesional.

En tal caso, las Entidades de Inversión se lo comunicarán al Cliente por escrito, informándole acerca de las protecciones y de los derechos de indemnización de los que puede quedar privado con el cambio de categoría.

3. En cualquier caso, el Cliente que hubiese solicitado el tratamiento de Cliente Profesional podrá solicitar un mayor nivel de protección cuando considere que no está en condiciones de valorar o gestionar correctamente los riesgos a que se expone en relación con un instrumento concreto.

Cláusula 8.- Evaluación de idoneidad

1. Con carácter previo a la prestación de los servicios de gestión de carteras o de asesoramiento en materia de inversión por parte de las Entidades de Inversión, el Cliente deberá proporcionarles la información necesaria para que puedan verificar que el producto a recomendar o el servicio a prestar responde a los objetivos de inversión del Cliente, que cuenta con el conocimiento y experiencia necesarios para comprender los riesgos de la operación o gestión de su cartera, y que puede asumir, desde el punto de vista financiero, los riesgos de inversión.

2. Dicha información podrá ser recabada por las Entidades de Inversión en formularios normalizados y deberá comprender, al menos, información del Cliente relativa a:

a). Sus conocimientos y experiencia inversora: tipos de servicios, operaciones e instrumentos financieros con que está familiarizado, naturaleza, volumen y frecuencia de operaciones con instrumentos financieros y periodo durante el cual se ha llevado a cabo, nivel de educación y profesión o profesión anterior.

b). Sus objetivos de inversión: horizonte temporal deseado para la inversión, preferencias para la asunción de riesgos, perfil de riesgo y finalidades de la inversión.

c). Su situación o capacidad financiera: fuentes y nivel de ingresos periódicos, activos incluidos activos líquidos, inversiones y bienes inmuebles, así como sus compromisos financieros periódicos.

3. Las Entidades de Inversión se abstendrán de recomendar los servicios de gestión de carteras y asesoramiento en materia de inversión en caso de que el Cliente no proporcione la información necesaria para poder realizar la evaluación de idoneidad a que se refiere el apartado 1 anterior.

4. En relación con los productos, operaciones y servicios por los cuales el Cliente haya sido clasificado como Cliente Profesional, las Entidades de Inversión podrán asumir que éste dispone de la experiencia y conocimientos necesarios para comprender los riesgos que implica la operación o la gestión de su cartera.

Cláusula 9.- Evaluación de conveniencia

1. Con carácter previo a la prestación de cualquier Servicio de Inversión distinto al asesoramiento en materia de inversión y al de gestión de carteras, el Cliente deberá proporcionar a las Entidades de Inversión la información acerca de sus conocimientos y experiencia sobre el producto o Servicio de Inversión ofrecido o solicitado, con el fin de que las Entidades de Inversión puedan evaluar si dicho servicio o producto de inversión es adecuado para el Cliente.

Las Entidades de Inversión podrán recabar dicha información mediante formularios normalizados.

2. En caso de que el Cliente no facilite la información a que se refiere el apartado anterior, se le advertirá de la imposibilidad de determinar si un servicio o producto es adecuado para él.

3. En el supuesto de que tras la realización de la evaluación de conveniencia las Entidades de Inversión concluyan que un producto o Servicio de Inversión no es adecuado para el Cliente, aquellas se comprometen a advertírsele expresamente.

Cláusula 10.- Evaluación y conveniencia de personas jurídicas y supuestos de cotitularidad

1. En el supuesto de que el Cliente sea una persona jurídica, la evaluación de idoneidad y conveniencia a que se refieren las Cláusulas anteriores se efectuará, en su caso, sobre la persona/s física/s apoderada/s o facultada/s a realizar operaciones en su nombre.

2. El Cliente deberá proporcionar a las Entidades de Inversión los antecedentes necesarios para poder realizar la evaluación de idoneidad y conveniencia a que se refieren los apartados anteriores.

3. En los casos en que existan varios representantes del titular (o que concurren cotitulares), las Entidades de Inversión quedan facultadas, salvo indicación expresa en contrario por parte del Titular (o cotitulares), para asignar al Titular representado (o al resto de cotitulares) el nivel de riesgo correspondiente al representante (o cotitular) con un perfil de riesgo más alto.

Cláusula 11.- Responsabilidad del cliente en relación con la información proporcionada

El Cliente responderá de la veracidad y exactitud de la información proporcionada en el marco de la evaluación de la idoneidad y conveniencia a que se refieren las Cláusulas 8 y 9 anteriores.

Información previa a la prestación del servicio de inversión

Cláusula 12.- Información sobre comisiones y gastos

1. Las comisiones y gastos a pagar por el Cliente a las Entidades de Inversión por cada Servicio de Inversión se detallarán en el Contrato Particular correspondiente. En cualquier caso, dichas comisiones y gastos no podrán exceder de las tarifas máximas que figuran publicadas en el folleto oficial de comisiones y gastos a disposición del cliente en todas las oficinas de las Entidades de Inversión.

2. El Cliente tendrá derecho a que cualquier modificación en las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que sea beneficiosa para él le sea aplicada de inmediato.

3. Las modificaciones de aquellas comisiones detalladas en los correspondientes contratos particulares que resulten perjudiciales para el Cliente le serán notificadas por escrito pudiendo incorporar la comunicación de las mismas a cualquier información periódica que deba suministrarse. El Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, desde la recepción de la citada información para cancelar la relación contractual, sin que hasta que transcurra ese plazo le sean aplicables las tarifas modificadas.

Cláusula 13.- Información sobre instrumentos financieros

Las Entidades de Inversión facilitarán al Cliente, en relación con los instrumentos financieros que le propongan, una descripción general de la naturaleza y riesgos de los mismos, teniendo en cuenta su categorización.

Cláusula 14.- Información relativa a la gestión de carteras

Con anterioridad a la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras, las Entidades de Inversión proporcionarán al Cliente:

1. Información sobre el método y frecuencia de valoración de los instrumentos financieros de su cartera.

2. Información sobre la delegación, en su caso, de la gestión discrecional de la totalidad o parte de los instrumentos financieros o de los fondos que haya en su cartera.

3. Especificación, en su caso, de los parámetros de referencia que vayan a utilizarse para comparar los resultados de su cartera.

4. Los tipos de instrumentos financieros que pueden incluirse en su cartera y los tipos de operaciones que pueden llevarse a cabo con dichos instrumentos, incluidos los límites.

5. Los objetivos de gestión, el nivel de riesgo que debe reflejarse en la gestión discrecional y limitaciones específicas de dicha facultad discrecional.

Cláusula 15.- Depósito de instrumentos financieros y fondos

1. Las Entidades de Inversión, en el marco de su Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 2ª del presente Contrato se comprometen a custodiar los instrumentos financieros cuya tenencia ostenten por cuenta del Cliente con la debida competencia, atención y diligencia, con observancia en todo momento de la normativa que rige la tenencia y custodia de los mismos, sin que en ningún caso puedan ser reputadas responsables de su eventual depreciación.

2. Las Entidades de Inversión podrán administrar los valores depositados sin necesidad de orden expresa del Cliente cuando para ejecutar las operaciones no sean necesarias sus instrucciones, tales como, a modo meramente enunciativo y no exhaustivo, canjes obligatorios, cobro de dividendos e intereses, o amortizaciones.

Cláusula 16.- Servicio de intermediación

1. Los servicios de intermediación tienen por objeto la prestación por parte de IBERCAJA del servicio de recepción y transmisión de órdenes del Cliente en relación con uno o más instrumentos financieros.

Se entenderán como órdenes del Cliente todas las órdenes de suscripción y venta o reembolso de instrumentos financieros que el Cliente curse a las Entidades de Inversión por cualquiera de los canales que éstas pongan a su disposición (contratación electrónica, contratación telefónica, contratación directa mediante presencia física en la sucursal o la que en el futuro pudiera establecerse), cursadas con arreglo a las disposiciones contractuales que regulan la utilización de cada uno de los referidos canales.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 2 de la Cláusula siguiente, las órdenes del Cliente serán intermediadas con arreglo a la Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 1ª.

3. El Cliente podrá revocar (salvo en caso de imposibilidad) o modificar las órdenes cursadas a las Entidades de Inversión, siempre que las condiciones de mercado lo permitan y las órdenes no hayan sido ejecutadas en el mismo.

4. Al cursar una orden conforme a lo establecido en el presente Contrato para la realización de una operación, el Cliente acepta de forma expresa el riesgo que dicha orden conlleva, cuya rentabilidad podrá depender de condiciones ajenas al ámbito de actuación de las Entidades de Inversión, tales como el cambio o cotización, tipo de interés al que se haya contratado la operación, las condiciones específicas de los instrumentos financieros contratados o las fluctuaciones que puedan sufrir los mercados financieros.

Cláusula 17.- Política de ejecución y tratamiento de órdenes

1. La Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes de las Entidades de Inversión, cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 1ª del presente Contrato, se basa en el principio de mejor ejecución y establece las medidas que se consideran razonablemente necesarias para obtener el mejor resultado posible para las operaciones del Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza de la operación, el precio, los costes, la rapidez y eficiencia de la ejecución, el volumen y cualquier otro elemento relevante en la realización de la orden. Las Entidades de Inversión, al ejecutar las órdenes de los clientes tendrán en cuenta los siguientes factores: a) las características del cliente, incluida la categorización como cliente minorista o profesional; b) las características de la orden del cliente; c) las características de los instrumentos financieros objeto de dicha orden; d) las características de los centros de ejecución o intermediarios a los que puede dirigirse esa orden. Se ha elaborado el Documento "Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes" sobre la base de dichos factores, siendo los dos principales el relativo a instrumentos financieros y el correspondiente a los centros de ejecución o intermediarios a donde pueden dirigirse las órdenes.

2. En el caso de que las Entidades de Inversión ejecuten una orden siguiendo las instrucciones específicas del Cliente se entenderá que han actuado de acuerdo con el principio de mejor ejecución.

3. El Cliente, mediante la firma del presente Contrato, autoriza a las Entidades de Inversión a que ejecuten sus órdenes de conformidad con lo establecido en la Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes, salvo en aquellos supuestos en los que el Cliente, en relación con una orden o un aspecto concreto de una orden, indique instrucciones específicas que deban seguir las Entidades de Inversión, de conformidad con lo establecido en la cláusula 19 siguiente.

4. La Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes se revisa anualmente y siempre que se produzca un cambio que afecta a la capacidad de las Entidades de Inversión para seguir obteniendo el resultado óptimo para la ejecución de las órdenes del Cliente.

Cláusula 18.- Incentivos

1. Las Entidades de Inversión podrán recibir pagos de terceros relacionados con los instrumentos sobre los que versen las órdenes del Cliente, siempre que el pago del tercero suponga un aumento en la calidad del servicio prestado, en los términos recogidos en la Política de Incentivos definida por la Entidad de Inversión, a disposición del cliente en las oficinas de aquella así como en la página web www.ibercaja.es.

Sin perjuicio del derecho del cliente a solicitar información más detallada sobre los mismos, en el Anexo V del presente Contrato se recoge la naturaleza y método de cálculo de los incentivos percibidos por las Entidades de Inversión

2. Esta circunstancia será comunicada al Cliente en un soporte duradero, de forma completa, exacta y comprensible para que pueda adoptar su decisión de inversión, con carácter previo a la intermediación de la orden del Cliente.

Cláusula 19.- Instrucciones del cliente

1. En los supuestos en que el Cliente dé instrucciones específicas en relación con la prestación de un Servicio de Inversión, las Entidades de Inversión lo prestarán siguiendo dichas instrucciones específicas, siempre que éstas cumplan con los requisitos establecidos por la normativa aplicable a cada uno de los instrumentos financieros y operaciones de que se trate.

2. El Cliente acepta que las Entidades de Inversión puedan rehusar a seguir sus órdenes o instrucciones en el caso de que el cumplimiento, ejecución o seguimiento de las mismas sea contrario a la normativa vigente o esté sujeto a alguna limitación o restricción. En tal caso, las Entidades de Inversión deberán comunicar al Cliente su decisión con la mayor celeridad posible.

Cláusula 20.- Tramitación de instrucciones a través de medios telefónicos o informáticos

El Cliente, previa solicitud de alta en el servicio, podrá tramitar sus órdenes o instrucciones mediante banca telefónica, electrónica u otros medios que IBERCAJA establezca a través del servicio "IBERCAJA DIRECTO", cuyas condiciones de utilización se registrarán por lo establecido en el correspondiente Contrato Particular.

Cláusula 21.- Grabaciones

1. El Cliente presta su consentimiento para que todas las comunicaciones que realice a través del Servicio Telefónico IBERCAJA DIRECTO sean grabadas por parte de las Entidades de Inversión.

El Cliente podrá solicitar copia o transcripción escrita del contenido de las grabaciones que se realicen.

Las Entidades de Inversión podrán utilizar el contenido de las grabaciones a que se refiere el apartado anterior para dar cumplimiento a sus obligaciones legales de registro de operaciones.

Igualmente el Cliente consiente que, respecto a las operaciones realizadas telemáticamente, IBERCAJA mantenga un registro informático de todas ellas.

2. Las Partes otorgan a las grabaciones y registros precitados la consideración de prueba suficiente para dirimir cualquier controversia que pudiese surgir entre ellas en relación con el presente Contrato o la prestación de los Servicios de Inversión.

Cláusula 22.- Política de gestión de conflictos de intereses

1. Las Entidades de Inversión, en ejecución de su Política de Gestión de Conflictos de Intereses, cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 3ª del presente Contrato, adoptarán las medidas que sean necesarias para prevenir eventuales conflictos de intereses que pudieran surgir en el momento de la prestación de Servicios de Inversión entre el Cliente y las propias Entidades de Inversión, incluidos sus directivos y empleados, o entre clientes (en adelante, "partes en potencial conflicto").

2. En el supuesto de que las medidas adoptadas no fuesen suficientes para garantizar, con razonable certeza, que puede evitarse un conflicto que afecte a los intereses del Cliente, antes de actuar por cuenta de éste, las Entidades de Inversión le comunicarán claramente la naturaleza y origen del conflicto.

3. Las Entidades de Inversión revisarán la Política de Gestión de Conflictos de Intereses, al menos, con carácter anual, y siempre que tenga lugar un cambio relevante en la estructura o actividades de aquéllas.

Información posterior a la prestación del servicio de inversión

Cláusula 23.- Confirmación de ejecución de órdenes no relacionadas con la gestión de carteras

1. En los casos en los que las Entidades de Inversión ejecuten una orden por cuenta del Cliente, que no esté relacionada con la gestión discrecional de carteras, deberán enviarle un aviso confirmando la ejecución tan pronto como sea posible y, a más tardar, el primer día hábil tras la ejecución. El contenido del aviso de ejecución se adjunta como Anexo IV.

2. Sin perjuicio de la remisión por las Entidades de Inversión del aviso a que se refiere esta cláusula en soporte duradero, el Cliente conoce y acepta expresamente que podrá obtener información sobre el estado de tramitación y confirmación de la orden a través de las oficinas o sucursales de Ibercaja, banca telefónica, a través del buzón de Ibercaja Directo, o de la dirección de correo electrónico que, en su caso, tenga comunicada a las Entidades de Inversión.

3. La información contenida en el aviso a que se refiere la presente cláusula podrá ser facilitada al Cliente mediante códigos estándar a los que el cliente podrá acceder a través de la página Web de IBERCAJA (www.ibercaja.es).

Cláusula 24.- Gestión de carteras

1. Las Entidades de Inversión, en el marco de la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras, facilitará semestralmente un informe (estado periódico) sobre las actividades de gestión de cartera que ha llevado a cabo por cuenta del Cliente.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, el Cliente podrá solicitar que el informe le sea remitido con carácter trimestral.

3. En el supuesto de que hubiese autorizado la adquisición de valores mediante financiación externa (cartera apalancada), el Cliente podrá solicitar que el informe a que se refiere el apartado 1 anterior le sea remitido con carácter mensual.

4. Cuando el Cliente elija recibir la información sobre las operaciones ejecutadas para cada operación individual, las Entidades de Inversión remitirán el informe al que se refiere el apartado 1 al menos con carácter anual.

5. Sin perjuicio de lo anterior, las Entidades de Inversión informarán al Cliente de cualquier pérdida que supere el umbral que se establezca en el Contrato Particular que regule la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras. Dicho aviso será remitido al cierre del día hábil en que se supera el umbral o, cuando se superase en un día no hábil, al cierre del siguiente día hábil.

Cláusula 25.- Información relativa al depósito de instrumentos financieros y de efectivo

Cuando las Entidades de Inversión actúen como depositarias de instrumentos financieros o de efectivo del Cliente, enviarán, al menos con carácter anual, un estado de tales instrumentos financieros o fondos, salvo que dicha información le haya sido proporcionada por medio de otros estados periódicos.

Cláusula 26.- Responsabilidad

1. Las Entidades de Inversión se responsabilizan únicamente de los perjuicios directos sufridos por el Cliente y que tengan causa inmediata en culpa, dolo o negligencia del personal al servicio de las Entidades de Inversión. Tampoco responderán por perjuicios debidos acaso fortuito o fuerza mayor.
2. Las Entidades de Inversión no garantizan, ni pueden garantizar, rentabilidad fija o mínima alguna, ni se hacen responsables de las pérdidas que se puedan producir por las inversiones que realice el Cliente en valores e instrumentos financieros a que se refiere el presente Contrato, especialmente de las que se deriven de la evolución de los precios de cambio de los valores en los mercados organizados, tipo de interés, coyuntura de los diversos mercados financieros y, en general, sobre los demás factores que conforman la natural inseguridad de los mercados, sistemas de negociación, así como cualesquiera otros factores que puedan afectar a los valores, instrumentos financieros o Servicios de Inversión prestados y sobre los que las Entidades de Inversión no tienen, ni pueden tener, ninguna intervención al tratarse de factores externos y sin posibilidad de control por parte de las mismas.
3. Las Entidades de Inversión no serán responsables de los perjuicios causados cuando la prestación de sus servicios no sea posible por motivos que no sean imputables a la organización interna y, especialmente, por los causados por demoras o deficiencias en los servicios de correos, de comunicación o transmisión de datos ajenos a las Entidades de Inversión.

Cláusula 27.- Servicio de atención al cliente

1. El Cliente podrá dirigir las quejas y reclamaciones que puedan surgir en sus relaciones contractuales con las Entidades de Inversión al Servicio de Atención al Cliente del Grupo IBERCAJA, cuya dirección es la siguiente:

Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja

Pza. de Basilio Paraíso, nº 2

50008 Zaragoza

Tel. 900102706

www.ibercaja.es

Correo electrónico: atencioncliente@ibercaja.es

2. El Cliente, si así lo desea, podrá imprimir el formulario para efectuar su queja o reclamación desde la página Web corporativa de IBERCAJA (www.ibercaja.es) y enviarlo por correo ordinario o entregarlo en cualquiera de las Oficinas de IBERCAJA.

3. El Servicio de Atención del Cliente dispondrá de un plazo máximo de dos meses para resolver las quejas y reclamaciones recibidas. Transcurrido este plazo sin recibir una resolución, o si existiese disconformidad con la misma, el Cliente podrá recurrir ante los siguientes Organismos:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

C/Alcalá, 48

28014 Madrid

Teléfono: 91 338 50 68

Dirección de correo electrónico: sjusr@bde.es

Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

Paseo de la Castellana, 19

28046 Madrid

Teléfono: 91 585 15 00

4. El Cliente podrá acceder al contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja a través de la página Web de IBERCAJA (www.ibercaja.es).

Cláusula 28.- Normas de conducta y requisitos de información

Las Partes se someten a las normas de conducta y requisitos de información previstos en la legislación del Mercado de Valores y su normativa de desarrollo.

Cláusula 29.- Prevención del blanqueo de capitales

Tanto el Cliente como las Entidades de Inversión se comprometen a dar cumplimiento a las normas de prevención del blanqueo de capitales. A este respecto, el Cliente declara que el dinero y los activos que pueda confiar a las Entidades de Inversión proceden de actividades lícitas.

Cláusula 30.- Integración e interpretación

1. Las disposiciones del presente Contrato se aplicarán de forma complementaria a las específicas que se establezcan en los Contratos Particulares que suscriban las Partes para cada uno de los Servicios de Inversión.

2. En caso de discrepancia entre lo establecido en el presente Contrato y los Contratos Particulares prevalecerá lo dispuesto en éstos últimos, salvo que expresamente dispongan lo contrario.

Cláusula 31.- Modificación del contrato

Las Entidades de Inversión se reservan el derecho a modificar las Condiciones Particulares y Generales del presente Contrato. Estas modificaciones serán comunicadas al Cliente previamente a su aplicación (salvo que implicase claramente un beneficio para el Cliente), por cualquiera de los procedimientos siguientes:

1. Notificación por escrito o, en su caso, por correo electrónico dirigida a la persona, domicilio o dirección de correo electrónico que figuran en las Condiciones Particulares, para la recepción de correspondencia, con antelación mínima de 15 días naturales anteriores a su aplicación.

2. Anuncio, en lugar visible, en la página Web y en todas las Oficinas de IBERCAJA durante los dos meses anteriores a su aplicación.

Se entenderá que el Cliente está conforme con las nuevas condiciones si en los mencionados plazos no manifiesta lo contrario, en cuyo caso podrá optar por resolver el Contrato, aplicándose a la liquidación por cancelación que en su caso pudiera corresponder las condiciones económicas previas a la modificación comunicada.

En el caso de que se modifique la tarifa de comisiones y gastos repercutibles, la notificación por escrito, o en su caso, por correo electrónico será dirigida a la persona, domicilio o dirección de correo electrónico que haya facilitado el cliente para la recepción de correspondencia con antelación mínima de un mes anterior a su aplicación.

Cláusula 32.- Vigencia y resolución del contrato

El presente Contrato tendrá una duración indefinida, pudiendo resolverse a instancia de cualquiera de las Partes en todo momento, previa comunicación a la otra Parte cursada por cualquier medio admitido en Derecho, con una antelación mínima de quince días.

Cláusula 33.- Ley aplicable y jurisdicción

El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con la legislación española.

Las Partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación, resultante de la ejecución o interpretación del presente Contrato o relacionado con el mismo directa o indirectamente, se resolverá definitivamente con sometimiento expreso a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del Cliente o cualquier otro fuero que resulte de aplicación para la resolución de cuantas cuestiones suscite la interpretación o cumplimiento del presente Contrato y de los Contratos Particulares.

Cláusula 34.- Protección de datos de carácter personal

Los intervinientes declaran conocer la existencia de un fichero de Ibercaja, ubicado en su sede social (Plaza Paraíso 2 - 50008 Zaragoza), con sus datos de carácter personal y consienten su tratamiento (tanto de aquellos datos que facilite con motivo de la relación de negocio con Ibercaja, como de cualesquiera otros a los que Ibercaja tenga acceso u obtenga en el futuro como consecuencia de la relación de negocio, o que se generen como consecuencia de procesos informáticos) en todas las modalidades previstas en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Estos datos han sido recogidos por IBERCAJA para poder concertar, desarrollar e incrementar la relación comercial con Ibercaja. Asimismo los intervinientes se obligan a comunicar a Ibercaja, cualquier modificación que se produzca en los datos referidos.

Los intervinientes consienten para que Ibercaja pueda tratar sus datos personales con fines publicitarios y de prospección comercial, de forma que pueda dirigirles ofertas, de forma general o adaptadas a su específico perfil comercial, de todos aquellos productos y servicios de Ibercaja, de los productos y servicios de las entidades del Grupo Ibercaja cuya actividad figura en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en la web www.ibercaja.es, de todas las promociones comerciales que realice Ibercaja de productos propios y de otras empresas, de los servicios y actividades realizadas, promovidas o patrocinadas por la Obra Social y Cultural de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja y el resto de cajas de Ahorro y fundaciones accionistas de Ibercaja Banco.

Los intervinientes quedan notificados y consienten que, en este acto, todos sus datos (actuales y futuros) son comunicados a las entidades del Grupo Ibercaja (incluida la matriz CAMPZAR y también el resto de las cajas de ahorros y fundaciones accionistas de Ibercaja Banco), cuya razón social, tipo de actividad y domicilio figura en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en www.ibercaja.es. En el caso de que nuevas entidades se integren en el Grupo Ibercaja, (o nuevas cajas de ahorros o fundaciones se integren en su accionariado) la comunicación se producirá transcurrido un mes desde la inclusión de la entidad en el citado Tablón de Anuncios, de lo que quedan enterados y consienten. Igualmente, los intervinientes consienten y quedan notificados de que, en este acto (o, caso de no tener vinculación con aquellas entidades, en el momento en que solicite o formalice con aquellas cualquier operación, servicio o actividad), son comunicados a Ibercaja todos sus datos de carácter personal que obran en el fichero de todas aquellas entidades. La finalidad de estas cesiones es la de recibir información publicitaria y promocional de los productos y servicios de cada una de las entidades del Grupo Ibercaja, la de asegurar el buen fin de las operaciones con el Grupo Ibercaja y el permitir el inicio, desarrollo e incremento de la relación comercial con el Grupo Ibercaja.

Los intervinientes prestan su consentimiento tanto a Ibercaja como a las entidades del Grupo Ibercaja, para que puedan remitirle cualquier comunicación comercial o publicitaria, a través del correo electrónico o de cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente (E-mail, SMS,.....), así como por medios no electrónicos (correo postal, teléfono,....).

Declaran conocer los derechos que les asisten de revocación, acceso, oposición, rectificación y cancelación de sus datos personales incluidos en los ficheros de Ibercaja y en el resto de entidades de su grupo, que pueden ejercitar mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja (Plaza Basilio Paraíso, 2-50008 Zaragoza) o mediante un correo electrónico al e-mail atencioncliente@ibercaja.es.

Asimismo los intervinientes declaran conocer que disponen de un procedimiento para expresar su negativa al tratamiento de sus datos personales con los fines especificados en esta cláusula, mediante la cumplimentación de un formulario personalizado adicional a este contrato, por lo que las declaraciones de negativa a tratamientos específicos expresadas en dicho documento prevalecerán a lo dispuesto en esta cláusula.

Para el caso de que los intervinientes, remesen a Ibercaja documentos o créditos (ya sea en cesión, anticipo o gestión de cobro) para su abono en la cuenta, los intervinientes autorizan a la entidad en que se encuentra domiciliado el pago de los documentos y créditos remesados para que, actuando por su cuenta e interés, requiera de pago a los obligados que resulten por razón de dichos documentos y créditos para el caso de que éstos resultasen impagados, facultando, Asimismo, a cualquiera de las entidades anteriores para que facilite información a prestadores de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, en relación a los incumplimientos relativos a los documentos y créditos cedidos. Los intervinientes se obligan a comunicar de forma inmediata y suficiente a Ibercaja el pago posterior de la deuda por el obligado, asumiendo las responsabilidades que pudieran derivarse del incumplimiento de tal obligación, y en consecuencia del mantenimiento inexacto de datos en los ficheros de los prestadores de servicios antes indicados.

Los intervinientes declaran conocer que, conforme establece el Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, en el supuesto de no producirse el pago de las cantidades adeudadas por este contrato en el término previsto para ello, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. Asimismo los intervinientes declaran conocer que para la ejecución del presente contrato sus datos podrán ser utilizados efectuando tratamientos automatizados necesarios a los efectos de valorar su solvencia y crédito, incluso mediante la aplicación de técnicas de scoring.

Caso de que cualquiera de los intervinientes facilite datos personales correspondientes a terceros (tales como, a título enunciativo, proveedores en créditos confirming o deudores originarios en operaciones de cartera o de exportación), el interviniente presente asegura a Ibercaja que aquellos terceros han prestado todos los consentimientos antes enunciados y también conocen los derechos que se han expresado en los párrafos precedentes.

Igualmente en el caso de no asistir a la firma algún interviniente, el compareciente asegura a Ibercaja que las personas ausentes han prestado todos los consentimientos antes enunciados y también conocen los derechos que se han expresado.

Servicios de inversión y servicios auxiliares

1. Se considerarán servicios de inversión los siguientes:
 - a. La recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros. Se entenderá comprendida en este servicio la puesta en contacto de dos o más inversores para que ejecuten operaciones entre sí sobre uno o más instrumentos financieros.
 - b. La ejecución de dichas órdenes por cuenta de clientes.
 - c. La negociación por cuenta propia.
 - d. La gestión discrecional e individualizada de carteras de inversión con arreglo a los mandatos conferidos por los clientes.
 - e. La colocación de instrumentos financieros, se base o no en un compromiso firme.
 - f. El aseguramiento de una emisión o de una colocación de instrumentos financieros.
 - g. El asesoramiento en materia de inversión, entendiéndose por tal la prestación de recomendaciones personalizadas a un cliente, sea a petición de éste o por iniciativa de la empresa de servicios de inversión, con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros. No se considerará que constituya asesoramiento, a los efectos de lo previsto en este apartado, las recomendaciones de carácter genérico y no personalizadas que se puedan realizar en el ámbito de la comercialización de valores e instrumentos financieros. Dichas recomendaciones tendrán el valor de comunicaciones de carácter comercial.
2. Se consideran servicios auxiliares los siguientes:
 - a. La custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos previstos en el artículo 2 de la Ley del Mercado de Valores.
 - b. La concesión de créditos o préstamos a inversores, para que puedan realizar una operación sobre uno o más de los instrumentos previstos en el artículo 2 de la Ley del Mercado de Valores, siempre que en dicha operación intervenga la empresa que concede el crédito o préstamo.
 - c. Los servicios relacionados con las operaciones de aseguramiento de emisiones o de colocación de instrumentos financieros.

ANEXO II**Sección 1ª.- Política de ejecución y tratamiento de órdenes (resumen)****Condiciones de las órdenes**

1. Las órdenes del Cliente deberán cumplir los requisitos generales y especiales para cada clase de instrumento financiero exigidos por la normativa del Mercado de Valores, de las Instituciones de Inversión Colectiva o cualquier otra regulación específica.
2. Las órdenes deberán ser emitidas y suscritas por el titular o apoderado con poder bastante.
3. Las Entidades de Inversión al ejecutar las órdenes de los clientes tendrán en cuenta los siguientes factores:
 - a). Las características del cliente, incluida la categorización como cliente minorista o profesional.
 - b). Las características de la orden del cliente.
 - c). Las características de los instrumentos financieros objeto de dicha orden.
 - d). Las características de los centros de ejecución o intermediarios a los que puede dirigirse esa orden.Las Entidades de Inversión disponen de una Política de Ejecución y Tratamiento de órdenes basada en los factores anteriores que será revisada anualmente y que se encuentra a disposición del cliente.
4. El importe, clase, plazo o interés inicial de las órdenes serán comunicados por el Cliente a Ibercaja. En defecto de las mismas se entenderá que las órdenes han sido cursadas a precio de mercado.
5. Vigencia de las órdenes: Las órdenes tendrán el periodo de vigencia que haya señalado el Cliente, hasta un máximo de 90 días.
6. Operaciones en divisa extranjera: Si el Cliente emite órdenes relativas a instrumentos financieros denominados en divisa distinta a la de la cuenta a la vista asociada al Contrato de depósito y administración de instrumentos financieros, la emisión de la orden relativa a dichos instrumentos financieros significará la emisión de la orden a Ibercaja para que proceda a la conversión, por cuenta del Cliente, del importe necesario en la moneda referida, a los tipos de cambio que Ibercaja considere oportunos.
7. Operativa del servicio de intermediación de órdenes:
 - a). Órdenes de venta/reembolso de instrumentos financieros: Ibercaja no intermediará órdenes de venta de instrumentos financieros que no estén depositados en Ibercaja o no estén depositados en el intermediario financiero que Ibercaja designe para el supuesto de valores extranjeros. La emisión de la orden de venta o reembolso, requerirá la puesta a disposición de Ibercaja -de los instrumentos financieros correspondientes. Si el depositario de los mismos es Ibercaja, o si el depósito ha sido constituido por la Ibercaja bajo su rúbrica, la orden de venta/reembolso conlleva necesariamente el levantamiento del depósito. Si el depositario no es Ibercaja, el Cliente deberá proceder a la entrega a ésta última de los instrumentos financieros correspondientes o a cursar las órdenes pertinentes al depositario de los mismos
 - b). Órdenes de suscripción/adquisición de valores: La orden para la suscripción/adquisición de un instrumento financiero a Ibercaja lleva consigo la de su custodia o depósito, si en la práctica el mercado lo exige.
8. Ibercaja podrá abstenerse de intermediar las órdenes recibidas del Cliente en los siguientes supuestos:
 - a). Ibercaja podrá no dar curso a las órdenes del Cliente cuando no estén recogidas en las mismas todas las condiciones necesarias para su intermediación.
 - b). Ibercaja podrá no dar curso a las órdenes de venta/reembolso por parte del Cliente, si éste no pone a su disposición, en su caso, con la suficiente antelación, los títulos o la documentación necesaria.
 - c). Ibercaja podrá no dar curso a las órdenes de suscripción/adquisición de instrumentos financieros cuando en la cuenta a la vista vinculada al Contrato Particular del instrumento financiero no existan fondos disponibles, bien sea en la divisa de la operación o en su contravalor en la divisa de la cuenta a la vista, o si, en su caso, no existe la provisión de fondos específica que pueda ser exigida por Ibercaja.
 - d). En el supuesto en que se dé curso a la orden pero el importe no pueda ser cargado en la cuenta a la vista por insuficiencia de fondos, Ibercaja queda facultada irrevocablemente por el Cliente para que discrecionalmente pueda: compensar el descubierto con cualesquiera otras cuentas de las que el Cliente sea titular en Ibercaja, o vender en el mercado en el que se haya ejecutado la orden, los valores cuyo importe no se haya hecho efectivo por el Cliente, abonando a éste el producto de la compraventa que pudiera resultar a su favor, tras resarcirse Ibercaja del quebranto sufrido por la insuficiencia de fondos.

Obligaciones de información de ibercaja

1. Ibercaja informará al Cliente con la mayor diligencia de la recepción de su orden así como de todos los asuntos concernientes a sus operaciones.
2. Tras la ejecución de la orden, Ibercaja proporcionará al Cliente, en un soporte duradero, la información esencial relativa a la ejecución de la orden. Asimismo, enviará al Cliente un aviso en soporte duradero confirmando la ejecución de la orden tan pronto como sea posible y a más tardar el primer día hábil tras la ejecución o, si Ibercaja recibe la confirmación de un tercero, a más tardar el primer día hábil tras la recepción de la confirmación del tercero. Esto último no será de aplicación cuando la confirmación contenga la misma información que una confirmación que deba ser enviada al Cliente minorista por un tercero.
3. Lo dispuesto en el párrafo anterior no será de aplicación cuando las órdenes ejecutadas por cuenta del Cliente se refieran a bonos que financien contratos de préstamo hipotecario suscritos con ese mismo Cliente, en cuyo caso el informe sobre la transacción se redactará al mismo tiempo que se comunican las cláusulas del préstamo hipotecario, si bien, a más tardar, un mes después de haber sido ejecutada la orden.
4. Ibercaja tendrá la obligación de facilitar al Cliente, cuando éste lo solicite, información sobre la situación de su orden.
5. Respecto de las órdenes del Cliente minorista que tengan por objeto participaciones o acciones de un organismo de inversión colectiva que se ejecuten periódicamente, Ibercaja deberá enviarle el aviso confirmando la ejecución en los mismos términos que en el apartado 2, o facilitarle, al menos semestralmente, la información que figura en el apartado siguiente por lo que se refiere a esas operaciones.

Sección 2ª.- Política de salvaguarda de instrumentos financieros (resumen)**Condiciones de protección de los instrumentos financieros y de los fondos de los clientes**

1. Las Entidades de Inversión establecen un procedimiento de registro y mantenimiento de cuentas de valores que permite diferenciar los instrumentos financieros por cuenta propia de los instrumentos financieros de los clientes, y dentro de estos, identificar unívocamente la propiedad de los activos de cada cliente.

Este procedimiento abarca todos los depositarios y/o subcustodios que se utilizan para dar soporte a sus clientes en los distintos mercados en los que operan.

2. Las Entidades de Inversión garantizan la exactitud de los registros internos de instrumentos financieros mediante la realización de los procesos de conciliación que consideren oportunos para garantizar la protección de los derechos de los clientes.

3. Las Entidades de Inversión depositan instrumentos financieros cuya tenencia ostenten por cuenta de sus clientes, en cuentas abiertas con un tercero, a condición de que las empresas actúen con la debida competencia, atención y diligencia en la selección, designación y revisión periódica del tercero.

4. Las Entidades de Inversión no depositarán instrumentos financieros en países supeditados a una reglamentación y supervisión específica diferente o que no regule la tenencia y custodia de instrumentos financieros por cuenta de otra persona a menos que se cumplan las condiciones descritas en la legislación vigente.

5. Las Entidades de Inversión definen los mecanismos de control necesarios para garantizar el cumplimiento de la política de salvaguarda de activos, así como las medidas organizativas adecuadas para minimizar el riesgo de pérdida o disminución del valor de los activos de clientes, o de los derechos relacionados con dichos activos.

6. Las Entidades de Inversión proporcionan información a sus clientes sobre los aspectos relevantes en materia de salvaguarda a través del Documento Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros que se encuentra a disposición del cliente en todas las oficinas y a través de su página web.

Sección 3ª.- Política de gestión de conflictos de intereses

Las Entidades de Inversión, en ejecución de su Política de Gestión de Conflictos de Intereses, han adoptado las medidas necesarias para prevenir y gestionar eventuales conflictos de intereses que pudieran surgir en el momento de la prestación de Servicios de Inversión entre el Cliente y las propias Entidades de Inversión, incluidos sus directivos y empleados, o entre clientes.

Para el desempeño efectivo de esta política, Ibercaja ha dispuesto las siguientes medidas:

1. La identificación con carácter previo de los potenciales conflictos de interés que puedan surgir en la prestación de los servicios de inversión y servicios auxiliares por parte de Ibercaja.

2. El establecimiento de procedimientos y mecanismos que permitan gestionar los mencionados conflictos de interés, esto es, impedirlos o, cuando no sea posible, minimizar el riesgo de perjuicio en el interés de los clientes.

3. La extensión de los procedimientos y mecanismos indicados en el punto anterior, así como la adopción de otras medidas específicas, para gestionar los conflictos de interés que pudieran surgir en la elaboración y distribución de informes o análisis financieros a clientes.

4. La implantación de procedimientos de registro de servicios o actividades que originan conflictos de intereses.

5. La realización de programas de formación y el establecimiento de canales de comunicación interna en materia de conflictos de interés.

6. La implantación de comunicaciones y advertencias a clientes en materia de conflictos de interés, en especial cuando las medidas adoptadas por Ibercaja para gestionar los conflictos de interés no fuesen suficientes para garantizar, con razonable certeza, que puede evitarse un conflicto que afecte a los intereses del cliente.

7. El establecimiento de mecanismos de control y tratamiento de operaciones personales.

ANEXO III**Instrumentos financieros****1.- Instrumentos financieros no complejos**

Un instrumento financiero se considerará no complejo si concurren los siguientes requisitos:

a). Existen posibilidades frecuentes de venta, reembolso u otro tipo de liquidación de dicho instrumento a precios públicamente disponibles para los miembros en el mercado y que sean precios de mercado o precios ofrecidos, o validados, por sistemas de evaluación independientes del emisor;

b). No implica pérdidas reales o potenciales para el Cliente que exceda del coste de adquisición del instrumento

c). Existe a disposición del público información suficiente sobre sus características, que sea comprensible de modo que permita a un cliente minorista medio emitir un juicio fundado para decidir si realiza una operación en ese instrumento.

A título de ejemplo pueden citarse como productos no complejos: acciones admitidas a negociación en un mercado regulado o en un mercado equivalente de un tercer país; a instrumentos del mercado monetario; a obligaciones u otras formas de deuda titulizadas salvo que incorporen un derivado implícito; instituciones de inversión colectiva armonizadas a nivel europeo y a otros instrumentos financieros no complejos.

2.- Instrumentos financieros complejos

Son instrumentos financieros complejos todos aquellos que no reúnan los requisitos señalados en el apartado 1. anterior para los instrumentos no complejos.

En cualquier caso se considerarán instrumentos financieros complejos:

a). Contratos de opciones y futuros, derivados y warrants

b). Fondos de Inversión de gestión alternativa de alto riesgo y fondos de modalidad "hedge Funds"

c). Depósitos estructurados que no garantizan el 100% del capital invertido

d). Deuda Subordinada

e). Acciones y participaciones preferentes

f). Otros activos no cotizados en mercados regulados con escasa liquidez.

ANEXO IV**Información relativa al aviso de ejecución**

En el caso de un cliente minorista y en relación con la información sobre la ejecución de órdenes no relacionadas con la gestión discrecional de carteras, la Entidad de Inversión deberá enviarle un aviso en un soporte duradero confirmando la ejecución de la orden tan pronto como sea posible y a más tardar el primer día hábil tras la ejecución o, si la empresa de inversión recibe la confirmación de un tercero, a más tardar el primer día hábil tras la recepción de la confirmación del tercero. Este aviso de confirmación de ejecución contendrá la siguiente información:

1. Identificación de la Entidad de Inversión que informa.

2. Nombre u otra designación del cliente

3. Fecha de ejecución

4. Hora de ejecución

5. Tipo de la orden

6. Identificación del centro de ejecución

7. Identificación del instrumento

8. Indicador de compra/venta

9. Naturaleza de la orden si no es de compra/venta
10. Cantidad
11. Precio unitario
12. Importe de la contraprestación total
13. Suma total de las comisiones y gastos repercutidos

ANEXO V

Información sobre incentivos

Como consecuencia de la prestación de los servicios de inversión, a fin de conseguir una aumento de la calidad de los mismos y actuando siempre en interés del cliente, Ibercaja podría recibir o entregar honorarios, comisiones o beneficios no monetarios, cuya existencia, naturaleza y su método de cálculo se indican a continuación y que pueden ser consultados en cualquier oficina de Ibercaja así como en su página Web corporativa (www.ibercaja.es)

Servicio Financiero Prestado	Detalle	Base de Cálculo	Método de cálculo del incentivo
Comercialización de Fondos de Inversión cuya gestión corresponde a Ibercaja Gestión SGIIC, S.A.	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización de IIC's.	Comisión de Gestión	51% de la comisión de gestión de la IIC
Comercialización de Fondos de Inversión cuya gestión corresponde a otras sociedades gestoras de IIC's	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización de IIC de terceros.	Comisión de Gestión	Desde 0€ hasta un 92% de la comisión de gestión - IIC nacionales: 0€ a 92% (promedio 68%) - IIC Internacionales: 0€ a 65% (promedio 45%)
Servicios bursátiles	Ibercaja percibe un porcentaje de las comisiones cobradas por operaciones en renta variable internacional	Corretaje	Desde 0€ hasta un 50% (el porcentaje medio es de 33%): - Europa Euro: 46% - Europa No Euro: 50% - EEUU y Canadá: desde 0€ a 47% - Resto del mundo: sin incentivos
Emisión y colocación de valores	Ibercaja puede percibir por parte de los emisores o de terceros (por indicación de los emisores) comisiones por la colocación de renta variable, renta fija o productos estructurados en mercado primario o secundario.	Comisión de colocación, intermediación, distribución o aseguramiento	Según folleto, documento de emisión o documentación legal correspondiente.

Estos incentivos no suponen un coste adicional para el cliente, ni obstará a la obligación de Ibercaja de actuar en el mejor interés del cliente, que conserva el derecho en todo momento de recibir, cuando así lo solicite, información exacta y detallada sobre dicho incentivo.

Se informa asimismo que Ibercaja tiene suscrito un contrato de asesoramiento con Ibercaja Patrimonios, S.G.C., S.A., en virtud del cual ésta puede prestar asesoramiento a Ibercaja, a Ibercaja para sus clientes, o directamente a los clientes de Ibercaja que ésta designe. En contraprestación a este servicio prestado al conjunto de dichos clientes, Ibercaja Patrimonios percibe de Ibercaja en concepto de honorarios un importe a tanto alzado, evitando así primar la recomendación de un determinado producto y/o servicio ofrecidos por Ibercaja en lugar de otro de su catálogo de productos. Además, dicha remuneración es independiente de la materialización efectiva del asesoramiento en la adquisición de instrumentos financieros por parte del cliente asesorado y la retribución de los gestores de Ibercaja Patrimonios no está directamente vinculada a dicho asesoramiento. Por otro lado, se considera que dicho importe redundará en beneficio del cliente, que de otra forma debería asumir el coste de dicho asesoramiento.

Dicha retribución no supone un coste adicional para el cliente, ni obstará a la obligación de Ibercaja de actuar en el mejor interés del cliente, que tiene derecho en todo momento de recibir, cuando así lo solicite, información exacta y detallada sobre dicho incentivo.

En aquellos supuestos en los que Ibercaja, en relación con un servicio de inversión o auxiliar pudiese percibir incentivos de terceros, distintos de los anteriores, revelará al cliente su existencia, su naturaleza y cuantía de los mismos (o método de cálculo), de forma completa, exacta y comprensible con carácter previo a la prestación del servicio en cuestión.