

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 Ibercaja, 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. La firma de este documento no le obliga a contratar ningún Servicio de Inversión. 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 Ibercaja sobre los Servicios de Inversión concretos en los términos que resulten legal o contractualmente exigibles.

Cláusula 2.- Datos Generales de la Entidad

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).

Ibercaja está supervisada e inscrita con el número 2085 en el Registro Especial del Banco de España (C/ Alcalá, 48 28014 Madrid), y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Edison 4, 28006 Madrid) en la prestación de servicios de inversión.

2.- El cliente podrá ponerse en contacto con Ibercaja presencialmente a través de su red de oficinas o por Internet (www.ibercaja.es). En esta página web se facilita información a potenciales clientes, clientes e inversores en relación con la propia Entidad, sus actividades y servicios.

El Cliente podrá dirigir las quejas y reclamaciones que puedan surgir en sus relaciones contractuales con Ibercaja al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja en los términos indicados en la cláusula 30 del presente Contrato.

Las órdenes e instrucciones relacionadas con los Servicios de Inversión deberán cursarse conforme a lo previsto en cada uno de los Contratos Particulares y en el presente Contrato.

3.- Un resumen del contenido de las Políticas de Ibercaja que seguidamente se enuncian figuran como Anexo II a las Condiciones Generales de este contrato:

- a. Política de ejecución y tratamiento de órdenes
- b. Política de salvaguarda de instrumentos financieros
- c. Política de gestión de conflictos de intereses

Cláusula 3.- El Cliente

1. Representación y apoderamientos. El Cliente, con carácter previo a la prestación de los Servicios de Inversión, deberá comunicar a Ibercaja 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 Ibercaja pueda verificar la formalización y contenido del apoderamiento.

Asimismo, deberá comunicar a Ibercaja 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 Ibercaja en tanto no le haya sido comunicada por escrito, y de forma tal que quede acreditada la recepción de dicha comunicación.

2. Domicilio. Se considerará como domicilio a efectos de notificaciones por correo ordinario el que el cliente haya designado a estos efectos, en el Contrato Particular oportuno. Si designara una cuenta de correo electrónico, el Cliente acepta como válidamente efectuada toda notificación que haya sido realizada en la misma hasta el momento que comunique a Ibercaja el cambio de la misma. Si designara el servicio "Mi Buzón" de Ibercaja Directo, el Cliente acepta expresamente que Ibercaja pueda archivar cualesquiera documentos y contratos en los servidores seguros de Ibercaja a modo de entrega telemática, conociendo que desde dicho lugar podrá imprimir o archivar una copia de los mismos y aceptando que, en caso de discrepancias entre la copia y el documento o contrato guardado en el soporte duradero definido en este párrafo, primará este último documento.

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 actúan de forma solidaria. Esta forma de actuación implicará que cualquiera de los titulares estará facultado tanto para recibir cualquier información sobre los servicios de inversión como para emitir órdenes dirigidas a Ibercaja 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 Ibercaja**

En la prestación de los Servicios de Inversión Ibercaja actuará con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes y, en particular, observando las normas de conducta establecidas en la legislación reguladora del mercado de valores.

Cláusula 6.- Idioma

Ibercaja pondrá a disposición del Cliente la documentación pertinente y realizará 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.- Clasificación MIFID de clientes**

1. De conformidad con la legislación vigente, Ibercaja clasifica a sus clientes como minoristas, profesionales o contrapartes elegibles en función de sus conocimientos y experiencia inversora, otorgando en consecuencia un mayor o menor grado de protección y de derecho de información, según corresponda.

-Cliente Contraparte Elegible: La Ley del Mercado de Valores prevé para este tipo de clientes un nivel de protección básico, dado que se trata de entidades que, por su propia naturaleza, pueden actuar directamente en los mercados financieros, tales como empresas de servicios de inversión, entidades de crédito, entidades aseguradoras, instituciones de inversión colectiva y sus sociedades gestoras, fondos de pensiones y sus sociedades gestoras, entre otras.

-A la categoría de Cliente Profesional se le asigna un nivel de protección intermedio y se atribuye a aquellos clientes que, según la legislación vigente, se presume tienen experiencia, conocimientos y cualificaciones necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente sus riesgos, tales como las entidades que pueden ser contraparte elegible cuando no estén actuando directamente en los mercados financieros, los Estados y Administraciones Regionales, inversores institucionales, entre otros.

-La categoría de Cliente Minorista, que se atribuye a clientes no incluidos en ninguna de las categorías anteriores, entre ellos las personas físicas, Pymes, entidades locales, es la que goza de un mayor grado de protección porque se le reconocen los máximos derechos de información con carácter previo y posterior a la prestación de un servicio de inversión.

Con base en lo anterior, Ibercaja ha procedido a clasificar a todos sus clientes, informándoles por escrito de su categorización como Cliente Minorista, Cliente Profesional o Contraparte Elegible. No obstante, el cliente podrá dirigirse por escrito a Ibercaja solicitando el cambio de la calificación inicialmente asignada.

2. El Cliente declara haber sido informado de la categoría asignada por Ibercaja en el ámbito de la prestación de los Servicios de Inversión. Esta categoría ha sido asignada en base a la información del Cliente de la que dispone Ibercaja.

3. No obstante lo anterior, el Cliente podrá solicitar una clasificación distinta, de acuerdo con las previsiones establecidas en la normativa señalada. En el caso de que el Cliente solicite acceder a una clasificación con menor protección (de minorista a profesional o de profesional a contraparte elegible), deberá renunciar de forma expresa al tratamiento como Minorista o Profesional, en su caso, y al mayor nivel de protección asociado a dicha categoría.

A tales efectos, se le advierte expresamente de que, de ser clasificado Cliente Profesional, tendrá derecho a una menor protección que si fuera Cliente Minorista. En particular:

-Ser clasificado como cliente profesional permite presumir que el inversor tiene experiencia, conocimientos y cualificaciones necesarios para tomar sus decisiones de inversión y valorar correctamente los riesgos, a efectos de evaluar la conveniencia o la idoneidad en relación con los servicios de inversión y auxiliares e instrumentos financieros.

-El coste global de la operación puede no ser considerado como un factor preponderante a efectos de aplicar la Política de mejor Ejecución.

-Podría tener menos derechos de indemnización, conforme a la normativa aplicable en materia de garantía a inversores.

4. Recibida la solicitud a que se refiere el apartado anterior y siempre que el Cliente cumpla los criterios establecidos en la norma para el cambio solicitado, Ibercaja evaluará la experiencia y conocimientos del Cliente con el fin de verificar que concurren los requisitos necesarios para que pueda ser tratado como Cliente Profesional o Contraparte Elegible. En tal caso, Ibercaja se lo comunicará al Cliente por escrito, informándole acerca de la protección y de los derechos de indemnización de los que puede quedar privado con el cambio de categoría, y a los que habrá de renunciar expresamente el Cliente.

5. Asimismo el Cliente podrá dirigirse por escrito a Ibercaja solicitando la modificación con carácter general de la categoría asignada para obtener un mayor grado de protección, es decir de Profesional a Minorista o de Contraparte Elegible a Profesional o Minorista, en su caso, cuando considere que no está en condiciones de valorar o gestionar correctamente los riesgos a los que se expone.

6. El Cliente se obliga a comunicar a Ibercaja cualquier circunstancia que pudiera afectar a la categoría asignada. Ibercaja, a su vez, podrá modificar dicha categoría en el caso de que tenga conocimiento de información o circunstancias que motiven dicho cambio, en cuyo caso lo comunicará al Cliente.

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 Ibercaja, el Cliente deberá proporcionarle la información necesaria para que pueda 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 Ibercaja en formularios normalizados, para cada uno de los servicios de inversión citados, 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, finalidades de la inversión y su tolerancia al riesgo.

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

3. Ibercaja se abstendrá de prestar 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 refieren los apartados 1 y 2 anteriores.

4. En el caso de clientes profesionales definidos como tales en la normativa vigente, Ibercaja podrá presumir que poseen la experiencia, los conocimientos y la cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y para valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones.

Cláusula 9.- Evaluación de idoneidad de personas jurídicas y supuestos de cotitularidad

1. En el supuesto de que el Cliente sea una persona jurídica, la información sobre los conocimientos y experiencia inversora a que se refiere la Cláusula 8.2.a) se recabará sobre la/s persona/s física/s apoderada/s o facultada/s a realizar operaciones en su nombre. Los objetivos de inversión y situación o capacidad financiera se referirán al Cliente.

En el supuesto de que el Cliente sea una persona física que hubiera autorizado o apoderado a otra/s persona/s física/s para realizar operaciones en su nombre, la información sobre los conocimientos y experiencia inversora a que se refiere la Cláusula 8.2.a) se recabará sobre la/s persona/s física/s apoderada/s o facultada/s a realizar operaciones en su nombre. Los objetivos de inversión y situación o capacidad financiera se referirán al Cliente.

En ambos casos, el Cliente podrá utilizar la información facilitada por su/s representante/s o apoderado/s únicamente para la finalidad con la que ha sido recabada, es decir, evaluar la idoneidad para contratar servicios de inversión en su nombre.

En los supuestos de cotitularidad, tanto de los servicios de inversión como de los instrumentos financieros, Ibercaja queda facultada, salvo indicación expresa en contrario de cualquiera de los cotitulares, para asignar a todos los titulares el nivel de riesgo del cotitular con un perfil de riesgo más alto.

Cláusula 10.- 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, en especial, la comercialización sin la prestación del servicio de asesoramiento (inversión o contratación sin asesoramiento), el Cliente deberá proporcionar a Ibercaja información acerca de sus conocimientos y experiencia sobre el producto o servicio de inversión ofrecido o solicitado, con el fin de que Ibercaja pueda evaluar si dicho servicio o producto de inversión es adecuado para el Cliente. Ibercaja podrá 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 conveniente para él.

3. En el supuesto de que tras la realización de la evaluación de conveniencia Ibercaja concluya que un producto o servicio de Inversión no es adecuado para el Cliente, aquélla se compromete a advertírselo expresamente. No obstante, el Cliente podrá transmitir la orden si esta es su decisión como inversor.

4. En el caso de clientes profesionales definidos como tales en la normativa vigente, Ibercaja podrá presumir que poseen la experiencia, los conocimientos y la cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y para valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones.

5. El Cliente autoriza a facilitar la evaluación de conveniencia a los cotitulares de los productos, instrumentos o servicios que ha contratado en base a la misma.

Cláusula 11.- Evaluación de conveniencia de personas jurídicas y supuestos de cotitularidad

1. En el supuesto de que el Cliente sea una persona jurídica, la evaluación de conveniencia a que se refiere la cláusula anterior se efectuará sobre la/s persona/s física/s apoderada/s o facultada/s a realizar operaciones en su nombre. En el supuesto de que el Cliente sea una persona física que hubiera autorizado o apoderado a otra/s persona/s física/s para realizar operaciones en su nombre, la evaluación de conveniencia a que se refiere la cláusula anterior se efectuará sobre la/s persona/s física/s apoderada/s o facultada/s a realizar operaciones en su nombre.

En ambos casos, el Cliente podrá utilizar la información facilitada por su/s representante/s o apoderado/s únicamente para la finalidad con la que ha sido recabada, es decir, evaluar la conveniencia para realizar operaciones en su nombre.

2. En los casos en que existan varios representantes del Cliente (o que concurren cotitulares), en los supuestos en que operen de forma indistinta, la evaluación de conveniencia se efectuará sobre el que realice la operación; si operan mancomunadamente se tendrá en cuenta que el producto y/o servicio sea adecuado para al menos uno de ellos.

3. El Cliente y/o sus representantes o apoderados deberán proporcionar a Ibercaja los antecedentes necesarios para poder realizar la evaluación de conveniencia a que se refieren los apartados anteriores.

Cláusula 12.- Responsabilidad del cliente en relación con la información proporcionada

1. Dado que la información proporcionada por el Cliente es necesaria para poder evaluar si posee los conocimientos y experiencia necesarios para comprender la naturaleza y riesgos de los servicios de inversión o los instrumentos financieros recomendados o comercializados, así como para conocer sus objetivos de inversión y valorar que puede asumir los riesgos de la inversión en función de su situación financiera, es muy relevante que la información que facilite sea exacta y actualizada.

El Cliente y/o sus representantes y/o apoderados y/o autorizados responderán 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 10 anteriores.

2. Asimismo en caso de que las circunstancias tenidas en cuenta en la elaboración del correspondiente test sufrieran alguna variación deberá el Cliente ponerlo en conocimiento de Ibercaja, a fin de poder revisar los cuestionarios y comprobar si se precisa realizar una nueva evaluación. Ibercaja no responderá, en ningún caso, de los daños y perjuicios que pudieran resultar del incumplimiento de esta obligación de información.

Información previa a la prestación del servicio de inversión

Cláusula 13.- Información sobre comisiones, costes y gastos asociados

Las comisiones y gastos a pagar por el cliente por cada servicio de inversión o auxiliar se detallarán en el Contrato Particular correspondiente, o en el documento en el que se recoja la orden u operación, en su caso. 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 vigente en cada momento y que se encuentra a disposición del Cliente en todas las oficinas de Ibercaja, así como en su página Web (www.ibercaja.es).

El Cliente tendrá derecho a que cualquier modificación en las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que sea beneficiosa para él le sea aplicada con carácter inmediato. Las modificaciones de las comisiones detalladas en los correspondientes contratos particulares que resulten más gravosas 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 un mes 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.

A los rendimientos de los instrumentos financieros objeto de la prestación del servicio de inversión les será de aplicación la legislación fiscal vigente en cada momento.

Ibercaja informará al Cliente, con suficiente antelación, de todos los costes y gastos asociados a los servicios de inversión y auxiliares, incluidos el coste de asesoramiento, cuando proceda, y el coste del instrumento financiero recomendado o comercializado al cliente, así como cualesquiera pagos relacionados con terceros.

Dicha información incluirá la forma de pago de los mismos, que podrá ser explícita mediante un cargo en cuenta o implícita en el precio del instrumento, bien al momento de su contratación, bien de manera periódica.

Si Ibercaja no pudiera facilitar el detalle de los costes y gastos con antelación a la prestación del servicio, proporcionará al Cliente una estimación razonable de los mismos.

La información sobre todos los costes y gastos, incluidos los relacionados con el servicio de inversión y el instrumento financiero, que no sean causados por la existencia de un riesgo de mercado subyacente, estará agregada de forma que el Cliente pueda comprender el coste total así como el efecto acumulativo sobre el rendimiento de la inversión, facilitándose, a solicitud del Cliente, un desglose por conceptos.

Cuando proceda, esta información se facilitará al Cliente de manera periódica, y como mínimo una vez al año, durante toda la vida de la inversión.

Cláusula 14.- Información sobre instrumentos financieros

Ibercaja facilitará al Cliente, con suficiente antelación, antes de la prestación al Cliente de servicios de inversión o servicios auxiliares, una descripción general de la naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros que sean objeto de los mismos, teniendo en cuenta su categorización como cliente minorista, profesional o contraparte elegible. Esa descripción explicará las características del tipo específico de instrumento considerado, el funcionamiento y los resultados del instrumento financiero en diferentes condiciones de mercado, tanto positivas como negativas, así como los riesgos inherentes a ese tipo de instrumento concreto, de manera que ello permita al Cliente adoptar decisiones de inversión informadas. Se incorpora en el Anexo III de este contrato marco un resumen de la información sobre la naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros que pueden ser objeto de los distintos Servicios de Inversión.

Cláusula 15.- Información relativa al servicio de asesoramiento en materia de inversión**1.- Descripción del Servicio**

Ibercaja presta el servicio de asesoramiento “no independiente” en materia de inversión, entendiéndose por tal la prestación de recomendaciones personalizadas al Cliente con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros.

La recomendación deberá presentarse como idónea para el Cliente que solicita la prestación del servicio o deberá basarse en una consideración de sus circunstancias personales y podrá consistir en una recomendación para realizar alguna de las siguientes acciones:

1º Comprar, vender, suscribir, canjear, reembolsar, mantener o asegurar un instrumento financiero específico.

2º Ejercitar o no ejercitar cualquier derecho conferido por un instrumento financiero determinado para comprar, vender, suscribir, canjear o reembolsar un instrumento financiero.

No constituyen asesoramiento las recomendaciones de carácter genérico y no personalizadas que se divulguen exclusivamente al público en general y aquéllas otras que determine la legislación vigente. Dichas recomendaciones podrán tener el valor de comunicaciones de carácter comercial.

En el marco del servicio de asesoramiento Ibercaja no adoptará ninguna decisión de inversión por cuenta del Cliente.

Para la prestación del servicio Ibercaja suscribirá con el Cliente un Contrato Particular en el que se establecerán las condiciones particulares y generales y los respectivos derechos de cada una de las Partes.

2.- Tipo y alcance del asesoramiento

Ibercaja, sin perjuicio de su obligación de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad en el mejor interés del Cliente, presta el servicio de asesoramiento “no independiente”, por lo que basará sus recomendaciones en el catálogo de productos e instrumentos financieros propios de Ibercaja y de las entidades del Grupo Ibercaja. No obstante, Ibercaja podrá realizar recomendaciones de inversión que tengan por objeto instrumentos financieros emitidos o facilitados por entidades ajenas al Grupo Ibercaja, tanto nacionales como internacionales.

3.- Propuestas de inversión adaptadas al perfil de riesgo del Cliente

Ibercaja, en el marco de este servicio, facilitará al Cliente una propuesta de inversión personalizada que incluirá un resumen del asesoramiento proporcionado y una explicación de los motivos por los que la recomendación es idónea para él, incluida la forma en que responde a sus objetivos y circunstancias personales con referencia al plazo de inversión requerido, a los conocimientos y la experiencia del Cliente, y a su actitud frente al riesgo y su capacidad de asumir pérdidas.

Para ello, con carácter previo, Ibercaja realizará al Cliente un test de idoneidad para verificar que dicha propuesta es adecuada a su perfil inversor.

Ibercaja realizará las recomendaciones de conformidad con el perfil de riesgo asignado al Cliente que solicita la prestación del servicio, teniendo en cuenta exclusivamente su perfil de riesgo aún en los casos de cotitularidad de los instrumentos financieros que son objeto de cada recomendación.

No obstante la realización de un test de idoneidad y la asignación de un perfil de riesgo al Cliente, éste podrá bajo su iniciativa y responsabilidad ordenar aquellas operaciones que estime oportunas, no estando obligada Ibercaja a recoger la operación ordenada dentro de una propuesta de inversión, ni a comprobar la adecuación de la misma al perfil del Cliente, salvo en los términos y con el alcance exigidos en la normativa vigente.

4.- Evaluación periódica de la Idoneidad

Con la finalidad de elevar la calidad del servicio, Ibercaja evaluará, al menos anualmente, la continuidad de la idoneidad de los instrumentos financieros invertidos como consecuencia de una recomendación. Se revisará la adecuación del patrimonio y/o posiciones del Cliente en Ibercaja con arreglo al perfil inversor resultante de su test de idoneidad en vigor. En caso de que no resultara adecuado a su perfil de riesgo se le ofrecerá la realización de nuevas propuestas o recomendaciones para adecuar sus inversiones a su perfil de riesgo.

Cláusula 16.- Información relativa al servicio de gestión discrecional de carteras de inversión

Mediante el servicio de gestión discrecional de carteras de inversión, el Cliente encomienda a Ibercaja la gestión de la parte de su patrimonio que haya convenido (efectivo, instrumentos financieros,...). Ibercaja decidirá, en nombre y por cuenta del cliente, qué operaciones realizar (compras, ventas, traspasos, reembolsos...), velando siempre por el mejor interés del cliente en la toma de las decisiones.

Ibercaja podrá invertir el patrimonio designado por el cliente tanto en instrumentos propios de Ibercaja o emitidos por las Entidades del Grupo Ibercaja, con autorización expresa del cliente, como en instrumentos de otras entidades, tanto nacionales como extranjeras.

Para la prestación del servicio Ibercaja suscribirá un Contrato Particular en el que se establecerán las condiciones particulares y generales y los respectivos derechos de cada una de las Partes, entre otros aspectos se delimitará el patrimonio que será objeto del Servicio, así como los criterios generales que serán seguidos por Ibercaja en la prestación

del servicio como los límites máximos de inversión en renta variable y los tipos de instrumentos financieros que podrán formar parte de la cartera objeto de gestión.

Para poder actuar en el mejor interés del cliente, Ibercaja cumplimentará, antes de la prestación del servicio, el Test de idoneidad, en el que se evalúan los conocimientos y experiencia del cliente para conocer los riesgos de inversión, su capacidad financiera y sus objetivos de inversión. Dado que el resultado de dicho Test será el que se utilice para adecuar la cartera al perfil de riesgo del cliente, sus objetivos de inversión y su situación financiera, es muy importante que la información que facilite en el mismo sea exacta y actualizada. Si el cliente no facilita esa información, Ibercaja no podrá prestarle el servicio de gestión de carteras.

Con anterioridad a la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras, Ibercaja proporcionará 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 17.- Depósito de instrumentos financieros y fondos

1. Ibercaja, 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 compromete a custodiar los instrumentos financieros cuya tenencia ostente 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 pueda ser reputada responsable de su eventual depreciación.

Para la prestación del servicio de custodia y administración de instrumentos financieros por cuenta del Cliente, Ibercaja suscribirá un Contrato Particular en el que se establecerán las condiciones particulares y generales y los respectivos derechos de cada una de las Partes.

2. Ibercaja se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, en los términos establecidos por su regulación específica, cuyo objeto es garantizar a los depositantes los depósitos de dinero y de valores constituidos en las entidades de crédito de acuerdo con lo establecido en la normativa reguladora del sistema español de garantía de depósitos en entidades de crédito. La información completa puede consultarse en la página web del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (www.fgd.es).

3. Ibercaja podrá 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.

4. Derechos de garantía, retención o compensación

De conformidad con la legislación sobre el Mercado de Valores, el Cliente queda informado de la existencia de un derecho de garantía financiera a favor de los miembros del Mercado, de las entidades de contrapartida central y de los depositarios centrales sobre los valores o efectivo tras la liquidación, cuando hayan anticipado el efectivo o los valores para atender dicha liquidación, si media incumplimiento o concurso de los clientes. La garantía se extiende al precio de los valores, al efectivo, y al importe de posibles sanciones o penalizaciones.

Ibercaja no podrá celebrar acuerdos de garantías financieras con cambio de titularidad o cobertura de obligaciones actuales o futuras con clientes minoristas. Si podrá celebrar este tipo de acuerdos con clientes profesionales o contrapartes elegibles, debiendo informar a los mismos sobre los riesgos y efectos que conllevan estos actos.

Los valores depositados y administrados y custodiados por Ibercaja, propiedad del Cliente, serán considerados como garantía pignoratícia de las obligaciones derivadas de las operaciones que son objeto del Contrato Particular de custodia y administración, a las que en todo momento estarán afectos en los términos establecidos en el citado Contrato Particular.

5. Sub-custodios y cuentas globales

Cuando la normativa aplicable así lo permita, Ibercaja podrá utilizar sub-custodios. Para la selección de los sub-custodios se tendrá en cuenta su experiencia y prestigio en el mercado así como su sujeción a una normativa análoga a la que le resulta de aplicación a Ibercaja. La utilización de sub-custodios no exonerará a Ibercaja de sus obligaciones como depositario principal frente al Titular, de conformidad a la legislación vigente y a las prácticas de mercado.

Cuando la orden del Cliente se refiera a valores extranjeros, cuando así lo exija la operativa habitual de negociación por cuenta ajena de valores en mercados extranjeros y en aquellos casos en que la normativa aplicable así lo permita, Ibercaja podrá utilizar, directa o indirectamente, cuentas globales. Se informa expresamente a los clientes que la utilización de cuentas globales puede conllevar una restricción temporal en la disponibilidad, deterioro del valor o incluso pérdida de los instrumentos financieros propiedad del Cliente o de los derechos derivados de esos instrumentos financieros como consecuencia de los riesgos específicos, legales y operacionales que se detallan en relación con cada una de las cuentas globales que podrá utilizar Ibercaja, en función de los valores de que se trate.

Los instrumentos financieros en los que se materialice la inversión se registran a nombre del titular de la cuenta global por cuenta de terceros y no a nombre del Cliente. No obstante, Ibercaja dispone de registros internos necesarios para

conocer en todo momento y sin demora, la posición de valores y operaciones en curso del Cliente, que no pueden cursar órdenes directamente sobre los instrumentos financieros si no es por mediación de Ibercaja.

Asimismo, se advierte expresamente que cuando las cuentas fuesen a estar sujetas al ordenamiento jurídico de un Estado que no sea miembro de la Unión Europea, los derechos del Cliente sobre los valores, instrumentos financieros o fondos, podrían ser distintos, en materia de propiedad y solvencia, a los que les correspondería si estuvieran sujetos a la legislación de un Estado Miembro de la Unión Europea.

Igualmente se informará al Cliente con la antelación suficiente a la realización de una orden de suscripción o adquisición que se refiera a valores o instrumentos financieros extranjeros que, por exigirlos así la operativa habitual de negociación por cuenta ajena de valores en mercados extranjeros, implique la utilización de cuentas globales diferentes a las indicadas de los concretos datos de las cuentas globales correspondientes a dicha operación. El Cliente dispone asimismo de información actualizada sobre las cuentas globales a través de la página Web de la Entidad, así como en cualquiera de las Oficinas de Ibercaja.

Todo lo anterior de acuerdo con lo establecido en la Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros del Grupo Ibercaja que está publicada en la página Web (www.ibercaja.es) y se encuentra disponible en las Oficinas de Ibercaja.

Cláusula 18.- Servicio de intermediación (recepción y transmisión o ejecución de órdenes)

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

Se entenderán como órdenes del Cliente todas las órdenes de contratación, adquisición, suscripción, venta, reembolso o cancelación de instrumentos financieros que el Cliente curse a Ibercaja por cualquiera de los canales que ésta ponga 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. En la comercialización de instrumentos financieros sin asesoramiento (inversión o contratación no asesorada), Ibercaja, con carácter previo, realizará al Cliente la evaluación de conveniencia y en el supuesto de que tras la realización de la misma Ibercaja concluya que el instrumento financiero no es adecuado para el Cliente, aquélla se obliga a advertírsele expresamente. No obstante, el Cliente podrá contratar el instrumento financiero o transmitir la orden si esta es su decisión como inversor.

Con la finalidad de aumentar la calidad del servicio prestado, Ibercaja pone a disposición del Cliente herramientas como instrumentos de información objetiva que le ayuden en la toma de sus decisiones de inversión o le faculten para el seguimiento, modelación y ajuste de la gama de instrumentos financieros en los que haya invertido, facilitando una información completa y adecuada de la oferta de productos que comercializa y en la que cuenta además con una amplia gama de instrumentos financieros que incluye instituciones de inversión colectiva de terceros proveedores que carecen de vínculos estrechos con Ibercaja.

3. 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.

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

Cláusula 19.- Política de ejecución y tratamiento de órdenes

1. La Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes de Ibercaja, 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. Ibercaja, 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 Ibercaja ejecute una orden siguiendo las instrucciones específicas del Cliente se entenderá que ha actuado de acuerdo con el principio de mejor ejecución. En todo caso, se entenderá que Ibercaja cumple sus obligaciones cuando se limite a seguir instrucciones específicas del Cliente, aunque no se consiga el mejor resultado posible perseguido por la Política establecida por Ibercaja. No obstante, Ibercaja intentará obtener el mejor resultado posible para el Cliente ajustándose a dichas instrucciones, atendiendo a las normas aplicables en los reglamentos de mercado correspondiente y aplicando, en la medida en que sea compatible, la Política para el resto de características no especificadas por el Cliente. Ibercaja advierte que cualquier instrucción específica de un Cliente puede impedir que Ibercaja adopte las medidas incluidas en la Política, en relación a los elementos incluidos en esas instrucciones.

3. El Cliente, mediante la firma del presente Contrato, autoriza a Ibercaja a que ejecute 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 Ibercaja, de conformidad con lo establecido en la cláusula 20 siguiente. Se advierte al Cliente que cualquier instrucción específica del Ordenante en relación con la ejecución de su orden puede impedir que se apliquen las medidas incluidas en dicha política.

4. Respecto a determinados instrumentos financieros que el Cliente pretenda suscribir, Ibercaja informa al Cliente de que su orden podrá ejecutarse al margen de un mercado regulado o un sistema multilateral de negociación, especialmente por razón de las características del instrumento financiero de que se trate y de las entidades que desempeñen para ese tipo de instrumentos financieros funciones similares a la de los centros de ejecución señalados. Para tales supuestos, el Cliente presta su consentimiento previo y expreso en este acto de forma general para todas esas operaciones que se realicen al amparo del presente Contrato Marco y, en su caso, de los Contratos suscritos entre Ibercaja y el Cliente. El Cliente faculta a Ibercaja para que, en su caso, pueda ejecutar sus órdenes al margen de un mercado regulado o sistema multilateral de negociación (SMN).

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

Cláusula 20.- Instrucciones del cliente

1. En los supuestos en que el Cliente dé instrucciones específicas en relación con la prestación de un Servicio de Inversión, Ibercaja lo prestará 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 Ibercaja pueda 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, Ibercaja deberá comunicar al Cliente su decisión con la mayor celeridad posible.

Cláusula 21.- Tramitación de instrucciones a través de medios telefónicos o informáticos

El Cliente, previa solicitud de alta en el servicio, podrá tramitar en los casos en que se encuentren disponibles 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 regirán por lo establecido en el correspondiente Contrato Particular.

Cláusula 22.- 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 Ibercaja.

2. El Cliente queda informado de que podrán ser grabadas todas las comunicaciones electrónicas, tanto las realizadas a iniciativa propia como las realizadas a iniciativa de Ibercaja, y/o las conversaciones en el marco de una comunicación telefónica, tanto a iniciativa propia como a iniciativa de Ibercaja, que guarden relación con la prestación de servicios que puedan dar lugar a la recepción, ejecución y transmisión de órdenes, incluso si finalmente esas conversaciones o comunicaciones no dan lugar a la realización de tales operaciones o a la prestación de tales servicios.

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

Ibercaja podrá conservar y 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.

4. 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 23.- Política de gestión de conflictos de intereses

1. Ibercaja, en ejecución de su Política de Gestión de Conflictos de Intereses, cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 3ª del presente Contrato, adoptará 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 e Ibercaja y las Entidades de su Grupo, incluidos sus directivos y empleados, o entre clientes.

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 la prestación del servicio de inversión que pueda verse afectado, Ibercaja comunicará al Cliente claramente la naturaleza y origen del conflicto de forma que éste pueda disponer de la información necesaria antes de decidir acerca de la prestación del servicio afectado.

3. Ibercaja revisará la Política de Gestión de Conflictos de Intereses, al menos, con carácter anual, y siempre que tenga lugar un cambio relevante en su estructura o actividad.

Cláusula 24.- Incentivos

1. Como consecuencia de la prestación de determinados servicios de inversión, excepto el servicio de gestión discrecional de carteras de inversión, Ibercaja podría recibir o entregar honorarios, comisiones o beneficios no monetarios, cuya existencia, naturaleza y su método de cálculo pueden ser consultados en cualquier oficina de Ibercaja así como en su página Web (www.ibercaja.es), siempre que dicho incentivo:

a) haya sido diseñado para elevar la calidad del servicio pertinente prestado al cliente, y

b) no perjudique el cumplimiento de la obligación de Ibercaja de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes.

El pago o beneficio que permita o sea necesario para prestar servicios de inversión, tales como gastos de custodia, gastos de liquidación y cambio, tasas reguladoras o gastos de asesoría jurídica, y que, por su naturaleza, no puedan entrar en conflicto con el deber de Ibercaja de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad en el mejor interés de sus clientes no estará sujeto a los requisitos previstos en este apartado.

2. Ibercaja informará al Cliente, en un soporte duradero, de su existencia, naturaleza y su método de cálculo, de forma completa, exacta y comprensible, antes de la prestación del servicio de inversión o servicio auxiliar correspondiente, para que éste pueda adoptar su decisión de inversión.

3. En ningún caso Ibercaja cobrará ni retendrá incentivos en relación con la prestación del servicio de gestión de carteras a los clientes.

Serán comunicados con claridad y excluidos de lo dispuesto en el presente apartado los beneficios no monetarios menores que puedan servir para aumentar la calidad del servicio prestado al Cliente y cuya escala y naturaleza sean tales que no pueda considerarse que afectan al cumplimiento por Ibercaja de la obligación de actuar en el mejor interés de sus clientes.

4. 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 Ibercaja.

Además en la página web de Ibercaja www.ibercaja.es, así como en todas las oficinas de Ibercaja, se encuentra a disposición del Cliente la naturaleza y método de cálculo de los incentivos percibidos en cada momento por Ibercaja.

Información posterior a la prestación del servicio de inversión

Cláusula 25.- Confirmación de ejecución de órdenes no relacionadas con la gestión de carteras

1. En los casos en los que Ibercaja ejecute una orden por cuenta del Cliente, que no esté relacionada con la gestión discrecional de carteras, deberá 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 Ibercaja 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 Ibercaja.

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 26.- Gestión de carteras

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

2. 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.

3. 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.

4. Sin perjuicio de lo anterior, Ibercaja informará al Cliente de cualquier pérdida igual o superior al 10% o, en su caso, que supere el umbral que se establezca en el Contrato Particular que regule la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras, si éste fuera inferior al citado 10%. Dicho aviso será remitido al cierre del día hábil en que se supere el umbral o, cuando se superase en un día no hábil, al cierre del siguiente día hábil.

Cláusula 27.- Información relativa al depósito de instrumentos financieros y de efectivo

Cuando Ibercaja actúe como depositaria de instrumentos financieros o de efectivo del Cliente, enviará, al menos con carácter trimestral, un estado de tales instrumentos financieros, salvo que dicha información le haya sido proporcionada por medio de otros estados periódicos.

Cláusula 28.- Información de costes y gastos

Ibercaja facilitará, al menos anualmente, al Cliente información agregada de los costes y gastos de las inversiones.

La información sobre todos los costes y gastos asociados deberá incluir información relacionada tanto con los servicios de inversión como con los auxiliares, incluidos el coste de asesoramiento, cuando proceda, el coste del instrumento financiero recomendado o comercializado al cliente, así como cualesquiera pagos relacionados con terceros.

La información sobre todos los costes y gastos, incluidos los relacionados con el servicio de inversión y el instrumento financiero, que no sean causados por la existencia de un riesgo de mercado subyacente, estará agregada de forma que el cliente pueda comprender el coste total así como el efecto acumulativo sobre el rendimiento de la inversión, facilitándose, a solicitud del cliente, un desglose por conceptos.

Cláusula 29.- Responsabilidad

1. Ibercaja se responsabiliza únicamente de los perjuicios directos sufridos por el Cliente y que tengan causa inmediata en culpa, dolo o negligencia del personal al servicio de Ibercaja. Tampoco responderá por perjuicios debidos a caso fortuito o fuerza mayor.

2. Ibercaja no garantiza, ni puede garantizar, rentabilidad fija o mínima alguna, ni se hace 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 Ibercaja no tiene, ni puede tener, ninguna intervención al tratarse de factores externos y sin posibilidad de control por parte de la misma.

3. Ibercaja no será responsable 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 Ibercaja.

Cláusula 30.- Servicio de atención al cliente

1. El Cliente podrá dirigir las quejas y reclamaciones que puedan surgir en sus relaciones contractuales con Ibercaja 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 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

C/ Edison, 4

28006 Madrid

Teléfono: 902 149 200 (atención al inversor)

Dirección de correo electrónico:

www.sede.cnmv.gob.es

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

C/Alcalá, 48

28014 Madrid

Teléfono: 901 545 400

Dirección de correo electrónico: sjusrc@bde.es

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 31.- Normas de conducta y requisitos de información

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

Cláusula 32.- Prevención del blanqueo de capitales

Tanto el Cliente como Ibercaja 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 Ibercaja proceden de actividades lícitas.

Cláusula 33.- 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 34.- Modificación del contrato

Ibercaja se reserva el derecho a modificar las Condiciones 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 al domicilio o dirección de correo electrónico del Cliente que figuran en Ibercaja, 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 35.- 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 36.- 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.

ANEXO I**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, entendiéndose por tal la negociación con capital propio que da lugar a la conclusión de operaciones sobre uno o más instrumentos financieros
- d) La gestión discrecional e individualizada de carteras de inversión con arreglo a los mandatos conferidos por los clientes, cuando las carteras incluyan uno o más instrumentos financieros.
- 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, ya 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.

2. Se consideran servicios auxiliares los siguientes:

- a) La custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos financieros previstos en 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 la Ley del Mercado de Valores.
- c) Los servicios relacionados con el aseguramiento de emisiones o de colocación de instrumentos financieros.
- f) Los servicios de cambio de divisas, cuando estén relacionados con la prestación de servicios de inversión.
- g) Los servicios y actividades de inversión así como los servicios auxiliares que se refieran al subyacente no financiero de los instrumentos financieros derivados contemplados en la Ley del Mercado de Valores, cuando se hallen vinculados a la prestación de servicios de inversión o de servicios auxiliares.

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. Ibercaja al ejecutar las órdenes de los clientes tendrá 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.Ibercaja dispone 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.

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 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 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.

6. Ibercaja publicará, en la página web www.ibercaja.es, con periodicidad anual, y respecto de cada clase de instrumento financiero, los cinco principales centros de ejecución de órdenes de clientes Minoristas y Profesionales, en términos de volúmenes de negociación, en los que se ejecutaron las órdenes de los clientes en el año anterior.

Sección 2ª.- Política de salvaguarda de instrumentos financieros (resumen)

Condiciones de protección de los instrumentos financieros y de los fondos de los clientes

1. Ibercaja establece 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. Ibercaja garantiza la exactitud de los registros internos de instrumentos financieros mediante la realización de los procesos de conciliación que considere oportunos para garantizar la protección de los derechos de los clientes.

3. Ibercaja deposita instrumentos financieros cuya tenencia ostente por cuenta de sus clientes, en cuentas abiertas con un tercero, actuando con la debida competencia, atención y diligencia en la selección, designación y revisión periódica del tercero. No se permitirá el uso de los instrumentos financieros depositados en dichas cuentas abiertas con un tercero sin el consentimiento previo de los clientes.

4. Ibercaja no depositará 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. Ibercaja define 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. Ibercaja proporciona 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.ibercaja.es.

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

Ibercaja en ejecución de su política de Gestión de Conflictos de Interés y con arreglo a lo dispuesto en la legislación del mercado de valores, ha adoptado las medidas necesarias para prevenir, detectar y gestionar los eventuales conflictos de interés que puedan perjudicar a sus clientes y que pudieran surgir en el momento de la prestación de Servicios de Inversión entre el cliente y la Entidad 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 para el caso de que 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.

El cliente tiene a su disposición en las Oficinas y en la página Web de Ibercaja (<http://www.ibercaja.es>) el contenido íntegro de la Política de Gestión de Conflictos de Interés del Grupo Ibercaja.

No obstante lo anterior, el Cliente podrá solicitar a Ibercaja que le facilite información más detallada sobre las anteriores políticas en un soporte duradero.

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). No incorpora una cláusula, condición o evento desencadenante que pueda modificar sustancialmente la naturaleza o riesgo de la inversión o el perfil de pagos, como las inversiones que incorporan un derecho a convertir el instrumento en una inversión distinta
- d). No incluye gastos de salida explícitos o implícitos que tengan por efecto convertir la inversión en ilíquida aun cuando existan posibilidades técnicamente frecuentes de venderla, obtener su reembolso o realizarla de algún otro modo.
- e). 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, todo tipo de derivados y warrants
- b). Fondos de Inversión de gestión alternativa de alto riesgo, Fondos de Inversión garantizados, Fondos de Inversión de rentabilidad objetivo y fondos de modalidad "hedge Funds"
- c). Depósitos estructurados
- d). Deuda Subordinada
- e). Bonos y obligaciones convertibles, Bonos y obligaciones con cláusula de amortización anticipada, Bonos y obligaciones indexadas, Bonos y obligaciones con garantías o colaterales, Bonos Estructurados.
- f). Acciones y participaciones preferentes
- g). Otros activos no cotizados en mercados regulados con escasa liquidez

Información sobre naturaleza y riesgos de instrumentos financieros

El riesgo es un elemento inherente a los instrumentos financieros puesto que no existe ningún instrumento financiero cuyo riesgo sea inexistente. Este riesgo implica la posibilidad no sólo de obtener menores o mayores rentabilidades de las previstas, sino también, en el peor de los casos, y en función de los instrumentos financieros de que se trate, llegar a perder la totalidad del capital invertido.

Las principales características y riesgos asociados a los instrumentos financieros más usuales que pueden ser objeto de la prestación de servicios de inversión por parte de Ibercaja se describen a continuación. Sin perjuicio de ello, le invitamos a consultar las guías publicadas por la CNMN, disponibles en su web (www.cnmv.es).

RENTA FIJA**Introducción**

Los activos de Renta Fija son un amplio conjunto de valores negociables que emiten tanto las empresas privadas como las instituciones públicas. Económicamente son un préstamo que las entidades emisoras reciben de los inversores. Confieren al inversor el derecho a percibir los intereses pactados (en forma de cupones periódicos y/o como diferencia entre el valor de emisión y el de amortización) y a la devolución total o parcial del valor Nominal invertido.

Principales Clases de activos de Renta Fija

1.-Deuda Pública: Son valores de renta fija emitidos por el Estado, las Comunidades Autónomas y otros Organismos Públicos. En general son valores muy líquidos y con un bajo riesgo de crédito. Dependiendo los plazos y las características existen distintos tipos de deuda pública:

• **Letras del Tesoro:** son los títulos de deuda pública emitidos por el Estado a corto plazo (máximo 18 meses). Son títulos emitidos al descuento y con valor nominal 1.000 €. Actualmente, se ofrecen varios tipos de letras según su plazo de vencimiento: a 12 y 18 meses.

• **Bonos y obligaciones del Estado:** son los principales instrumentos de deuda pública a medio (bonos) y largo plazo (obligaciones). Son emisiones de rendimiento explícito. A lo largo de su vida, devengan un tipo de interés fijo que se abona mediante cupones. El nominal es 1.000 €. En la actualidad se emiten bonos a 3 y 5 años, y obligaciones a 10, 15 y 30 años. Algunas emisiones de Deuda pública a largo plazo se materializan bajo la modalidad de valores segregables o "strips", en los que se puede adquirir por separado el principal y cada uno de los cupones a los que da derecho el bono original.

• **Deuda autonómica y de otros organismos públicos.** Sus características son similares a los títulos del el Estado, emitiéndose también a corto y a largo plazo.

2. Renta Fija Privada: Son valores emitidos por empresas privadas. Sus características figuran en un folleto que puede consultarse en la CNMV. Se puede diferenciar entre:

• **Pagarés de Empresa:** Es el valor de renta fija privada análogo a la letra del Tesoro de la deuda pública. Son valores emitidos al descuento, cuya rentabilidad se obtiene por diferencia entre el precio de compra y el valor nominal del pagaré que se recibirá en la fecha de amortización. Son a corto plazo, y los plazos más frecuentes son entre 1 y 18 meses.

• **Bonos y obligaciones simples:** Los bonos y obligaciones emitidos por las empresas son valores a medio (bonos con vencimiento inferior a 5 años) y largo plazo (obligaciones, con un plazo a vencimiento superior a 5 años). Sus características difieren de un emisor a otro, inclusive para distintas emisiones de una misma sociedad. Aquellas diferencias pueden consistir en la fecha de vencimiento, el tipo de interés, la periodicidad de los cupones, los precios de emisión y de amortización y otras condiciones de la emisión, así como, entre otras, de las opciones de convertibilidad si las hubiera, la prelación del crédito en supuestos de liquidación o las garantías que pueden existir.

• **Obligaciones subordinadas:** Se diferencia de las anteriores en que, en un procedimiento concursal, en cuanto a la prelación del crédito, quedan postergadas tras los créditos ordinarios.

• **Obligaciones convertibles y/o canjeables:** La convertibilidad supone la posibilidad de transformar un activo financiero (la obligación) en otro (una acción, otra clase de obligación). Así, una determinada obligación puede convertirse en una acción o en otra clase de obligaciones. Las obligaciones convertibles o canjeables confieren a su propietario el derecho a cambiarlos por acciones en una fecha determinada. La diferencia entre canje y conversión estriba en que, en el primer caso, la transformación en acciones se realiza mediante entrega de acciones viejas que forman parte de la autocartera del emisor, mientras que en el segundo se entregan acciones nuevas

• **Cédulas hipotecarias:** Cédulas territoriales. Son valores de renta fija emitidos exclusivamente por entidades de crédito. Las cédulas hipotecarias están respaldadas de modo global por la cartera de préstamos hipotecarios del emisor; suelen ser emisiones a medio plazo y tienen distintas modalidades en cuanto a tipo de interés y condiciones de amortización. En concreto, la entidad emisora se reserva la facultad de amortizar anticipadamente parte o la totalidad de la emisión durante la vida de la misma, de acuerdo con lo establecido en la Ley que regula el mercado hipotecario; las entidades emisoras suelen dar liquidez a estos valores, dentro de ciertos límites, es decir, dan contrapartida de compra o venta a los inversores. Las cédulas territoriales se encuentran respaldadas por los préstamos y créditos concedidos por el emisor al Estado, a las Comunidades Autónomas, entes locales y organismos autónomos dependientes de los mismos, así como otras entidades de análoga naturaleza del Espacio Económico Europeo.

• **Titulizaciones hipotecarias o de activos:** La titulización es un método de financiación de empresas basado en la venta o cesión de determinados activos (incluso derechos de cobro futuros) a una sociedad (fondo de titulización) que a su vez, financia la compra emitiendo valores que son los que colocan entre los inversores.

• **Participaciones preferentes:** Estos valores deben ser emitidos por una sociedad. Las participaciones preferentes presentan similitudes y diferencias tanto con la renta fija como con la renta variable. Por su estructura son similares a la deuda subordinada, pero a efectos contables se consideran valores representativos del capital social del emisor, que otorgan a sus titulares unos derechos diferentes a los de las acciones ordinarias (ya que carecen de derechos políticos, salvo supuestos excepcionales, y del derecho de suscripción preferente). Sus principales características son: (i) Conceden a sus titulares una remuneración predeterminada (fija o variable), no acumulativa, condicionada a la obtención de beneficios distribuibles, por parte de la sociedad garante o del grupo consolidable pero (ii) En el orden de prelación de créditos se sitúan por delante de las acciones ordinarias, en igualdad de condiciones con cualquier otra serie de participaciones preferentes y por detrás de todos los acreedores comunes y subordinados. Las participaciones preferentes son perpetuas, aunque el emisor suele reservarse la facultad de amortizarlas una vez transcurridos al menos cinco años desde su desembolso, previa autorización del garante y del Banco de España, en su caso. Cotizan en AIAF, mercado secundario organizado de renta fija. No es un producto de renta fija tradicional y, hoy por hoy, algunas emisiones cuentan con escasa liquidez.

Factores de riesgo

Aunque la renta fija ha servido tradicionalmente como refugio en tiempos de crisis esto no implica que esté exenta de todo riesgo. De hecho, lo que permanece fijo es el interés pactado y no el precio del activo financiero. Por eso, hay que comprender que invertir en renta fija también supone un riesgo. Los factores de riesgo que hay que vigilar a la hora de invertir en renta fija son:

-**Calidad crediticia del emisor:** se trata del denominado Riesgo de Crédito: este es un punto fundamental, ya que a fin de cuentas el inversor está comprando deuda (prestando dinero) y debe asegurarse que quien emite ese activo será capaz de pagar lo pactado. Para determinar esta calidad existen las llamadas agencias de rating. En casos extremos, puede suponer que el emisor no pueda hacer frente al pago tanto de los cupones acordados como a la devolución nominal contratado, por lo que el inversor se ve expuesto a la pérdida del cobro de las cantidades acordadas - ya sea en forma de cupones o incluso parcial/totalmente del nominal invertido-.

- **Riesgo de tipo de interés y de precio:** El riesgo de precio supone la posibilidad de que, cuando el inversor desee vender el activo, antes del vencimiento del mismo, su precio de venta sea inferior al de compra. En el caso de la renta fija, este riesgo está unido fundamentalmente a la evolución de los tipos de interés, si bien existen otros factores que

también influyen en la cotización de las emisiones de renta fija en el mercado (por ejemplo modificaciones en la calidad crediticia de la emisión...). En este sentido, una subida de tipos de interés puede hacer perder valor a los bonos que ya cotizasen en los supuestos en que las nuevas emisiones tuviesen mejores condiciones, en tanto que una caída les beneficiaría. Esto podría ocurrir porque las nuevas emisiones ofreciesen una remuneración más atractiva, por lo que las antiguas sólo se negociarían si su precio se redujese. El inversor está sujeto a este riesgo si adquiere un activo con un plazo superior a su propio periodo de inversión. La sensibilidad del precio frente a variaciones de tipos de interés se mide mediante la duración, que es la vida media de un valor de renta fija, teniendo en cuenta el número de cupones pendientes, su distribución y cuantía, y el resto de los ingresos a percibir en el tiempo-

- **Efecto reinversión:** en las emisiones con rendimiento explícito (pago de cupones), el cambio en los tipos tiene un segundo efecto asociado. Si los tipos de interés aumentan, también aumenta la rentabilidad obtenida por la reinversión de pagos intermedios obtenidos. Al contrario ocurrirá si los tipos bajan.

- **Riesgo de tipo de cambio:** Afecta a las emisiones referenciadas en divisa distinta a la del inversor (euro en nuestro caso). Se refiere a la posibilidad de que se produzcan variaciones en el contravalor en euros de los cupones abonados y del importe de amortización como consecuencia en movimientos en el tipo de cambio entre el euro y la divisa en la que se encuentra referenciada la emisión.

- **El plazo de la inversión:** la renta fija se contrata generalmente a un plazo determinado (vencimiento) que suele influir en el tipo de interés que ofrecen. Por regla general, cuanto mayor sea el plazo mejor será la rentabilidad, aunque también son mayores las posibilidades de verse afectados por los cambios de tipo de interés. Por eso en renta fija es muy importante medir el llamado TIR o Tasa interna de retorno, que permite comparar cada emisión con los tipos de mercado, es decir, con los de otras emisiones de características similares.

- **Riesgo de falta de liquidez:** Es la dificultad que puede encontrar un inversor que desee transformar en efectivo el instrumento financiero adquirido, bien porque no exista un mercado de negociación o referencia en el que pueda deshacer con facilidad o rapidez su posición, bien porque en el mercado de referencia no haya demanda de dicho instrumento a corto plazo o al plazo en el que el inversor desee venderlo. Como regla general, los instrumentos financieros que se negocian en mercados organizados son más líquidos que aquellos no negociados en dichos mercados. El riesgo de falta de liquidez puede conllevar una penalización en el precio obtenido al deshacer la inversión, en el caso de que fuese necesario realizar la venta con rapidez.

RENTA VARIABLE

Introducción

El principal instrumento de renta variable son las acciones. Las acciones son las partes en las que se divide el capital social de una compañía. Quien compra títulos (accionista) de una empresa, incluidos los pequeños inversores, pasa a ser uno de los propietarios directos de ésta, independientemente del número de acciones que tenga en su poder.

El rendimiento de la inversión en valores de renta variable, se obtiene por un lado de la diferencia entre precio de venta y precio de compra; y por otro lado de los dividendos (reparto de beneficio que la Sociedad puede repartir entre sus accionista) que el inversor perciba durante la tenencia de dichos títulos.

Factores de Riesgo

Hay que señalar que el riesgo es una característica inherente a los valores de renta variable dado que la rentabilidad que se va a obtener con la inversión es desconocida a priori.

El inversor puede obtener no sólo diferentes rentabilidades (mayores o menores) que las previstas. Además, el propietario de una acción está sujeto a pérdidas de capital. En casos extremos, se podría perder la totalidad de la inversión realizada. El principal factor de riesgo proviene de la incertidumbre acerca del precio que va a alcanzar el valor. Esta incertidumbre difiere de manera sustancial en función del valor que estemos adquiriendo.

La cotización de una acción depende en cada momento de la valoración que los participantes en el mercado realicen de la sociedad emisora. Tal valoración depende de distintos factores. Los principales son las expectativas sobre el beneficio futuro de la sociedad y su tasa de crecimiento. También influyen otros factores, como las expectativas sobre distintos indicadores macroeconómicos, la confianza de los inversores, etc.

En general, cuando se habla de riesgo de una compañía cotizada (dependiendo de la fuente) suele considerarse sólo el riesgo de precio, puesto que se entiende que el resto de los riesgos ya están incluidos en éste; si bien este tipo de valores también pueden verse expuestos a riesgo de liquidez o riesgo de tipo de cambio. Un indicador del riesgo pasado de una acción o índice es la volatilidad.

INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA (IIC)

Las instituciones de inversión colectiva (IIC) son aquellas que tienen por objeto la captación de fondos, bienes o derechos del público para gestionarlos e invertirlos en bienes, derechos o valores u otros instrumentos, financieros o no, siempre que el rendimiento del inversor se establezca en función de los resultados colectivos. Las IIC revestirán forma de sociedad de inversión (SICAV) o de fondo de inversión (FI).

El patrimonio de los partícipes o accionistas está representado por participaciones iguales que confieren a sus titulares un derecho de propiedad.

La naturaleza y el alcance de los riesgos dependerán del tipo de IIC, de sus características individuales (definidas en el folleto) y de los activos en los que invierta su patrimonio (cada uno de estos activos sujeto a sus propios factores de riesgo)

En consecuencia, la elección entre los distintos tipos de IIC deberá hacerse teniendo en cuenta la capacidad y el deseo de asumir riesgos por parte del inversor, así como su horizonte temporal de inversión. Conocer la vocación inversora del fondo es fundamental para hacerse una idea de cuál es el nivel de riesgo que asume.

Se puede hacer la siguiente clasificación de manera genérica de los tipos de IIC en función de su política de inversión, reflejada en su folleto:

- **Fondos Monetarios:** las inversiones que componen la cartera son activos financieros de elevada calidad crediticia y a corto plazo (con carácter general no superarán los 18 meses a vencimiento).
- **Fondos de renta fija:** las inversiones que prevé realizar contienen mayoritariamente activos de renta fija. Dada esta política de inversión, el riesgo del fondo es bajo y depende fundamentalmente de la evolución de los tipos de interés.
- **Fondos Mixtos:** Dentro de esta categoría podemos diferenciar entre mixtos de renta fija, que invierten menos del 30% en activos de renta variable, y mixtos de renta variable que invierten entre 30% y el 75% en activos de renta variable.
- **Fondo de renta variable:** se trata de un fondo que invierte más del 75% en renta variable. Presentan un nivel de riesgo mayor que los antes descritos dadas las características propias de los activos de renta.

A su vez dentro de esta categoría de fondos podemos encontrar diversos tipos de IIC, en función de los sectores en los que inviertan, áreas geográficas, etc.

- **Fondos Garantizados:** Fondos para los que existe garantía de un tercero (bien a favor del Fondo bien a favor de los partícipes), y que aseguran, a una determinada fecha, una cantidad/total o parcialmente vinculada a la evolución de instrumentos de renta variable o divisa. Si el partícipe no espera hasta ese momento para reembolsar sus participaciones, no tendrá derecho a la garantía. Por eso, el horizonte de inversión recomendado coincide con el plazo hasta el vencimiento. Además, estos fondos suelen contar con un periodo de suscripción durante el cual los partícipes deben hacer las aportaciones al fondo; en otro caso, tampoco se beneficiarán de la garantía.
- **Fondos cotizados (ETF):** Los fondos cotizados o 'Exchange Trade Funds' son fondos cuyas participaciones se negocian en Bolsas de valores. Su objetivo de inversión es replicar un índice o una cesta de valores y sus participaciones se adquieren o venden en mercados bursátiles electrónicos de la misma forma que cualquier acción ordinaria.
- **Fondos Globales:** Fondos sin definición precisa de su política de inversión y que no encajen en ninguna categoría.

Con carácter general se pueden hacer las siguientes observaciones:

- Los fondos que incorporen inversión en activos de renta variable, por su propia naturaleza, tienen más riesgo que la inversión en renta fija. No obstante también se pueden producir pérdidas en la inversión de fondos de renta fija y el inversor debe ser consciente de este hecho.

- Algunas IIC's, por su política de inversión, pueden mantener en cartera valores que incorporen un mayor riesgo de crédito.

- Existen otros factores adicionales que se deben tener en cuenta a la hora de seleccionar una IIC: la inversión en fondos en países denominados como emergentes incorpora riesgos adicionales, existen IIC que invierten en instrumentos financieros derivados que incorporan un riesgo adicional, inversión en divisa, etc.

DERIVADOS - PRODUCTOS ESTRUCTURADOS

Los productos derivados son instrumentos financieros cuyo valor deriva de la evolución de los precios de otros activos ("activos subyacentes"), por lo que un elemento esencial es determinar cómo y cuándo se ejecutará el intercambio del activo por su precio en dinero. Los términos del derivado se fijan en el presente pero aquella ejecución se verifica en el futuro.

Los productos derivados y estructurados son una herramienta financiera que se utiliza como instrumento de cobertura y como instrumento de inversión para participar de la evolución del activo subyacente.

Los instrumentos derivados son muy variados, cabiendo distinguir entre aquellos que cotizan en mercados organizados (como los warrants y los futuros) y aquellos otros que no cotizan en mercados organizados (Permutas sobre tipo de interés o forwards sobre tipo de cambio).

Los productos estructurados permiten acotar los riesgos en una inversión utilizando una combinación de productos derivados y/o instrumentos de renta fija

Los productos estructurados pueden ser de varias clases atendiendo al porcentaje de devolución del principal en función de la evolución del activo subyacente:

- Productos garantizados. Permiten la recuperación de la totalidad del capital. No obstante no necesariamente garantizan una rentabilidad adicional sino que ésta que dependerá de la evolución del subyacente del producto y de las condiciones particulares de cada uno de las estructuras.

- Productos no garantizados. Incorporan no sólo el riesgo de obtener una rentabilidad inferior a la esperada, sino también de pérdida total o parcial de nominal invertido.

Factores de riesgo:

- El inversor asume el riesgo de rentabilidad inferior esperada, sino también en algunos casos pérdida de principal, total o parcialmente, o incluso se le puede pedir que efectúe pagos adicionales, circunstancia ésta a la que debe prestar especial atención el inversor.

- Riesgo de Precio: supone la posibilidad de que, cuando el inversor desee vender el activo, su precio de venta sea inferior al de la compra.

- Riesgo de Crédito: el riesgo de que el emisor o la contrapartida del valor no pueda hacer frente a sus pagos, tanto de cupones como de reembolso del principal, o de que se produzca un retraso en los mismos. En casos extremos puede ocasionar que el inversor deje de percibir los pagos acordados e incluso pérdida total/parcial del principal invertido.

- Riesgo de liquidez: se refiere a la penalización en el precio obtenido al deshacer la inversión, en el caso de que fuese necesario realizar la venta con rapidez. Este tipo de instrumentos financieros generalmente no se negocia en mercados secundarios, lo que en casos extremos, podría suponer la imposibilidad de recuperar la inversión en el momento deseado.

DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS

Los depósitos estructurados son una categoría especial de depósitos de efectivo cuyo rendimiento está ligado a la evolución de uno o varios subyacentes (la cotización de unas acciones, la evolución de un índice bursátil, ...) y, por tanto, aquel rendimiento es, en el momento de la contratación, desconocido y variable. Aunque la cantidad entregada por el depositante se reintegre en su totalidad al cliente al término del contrato, la evolución del subyacente puede determinar la ausencia de rentabilidad para el depositante.

Frente a la sencillez de un depósito de efectivo ordinario, el depósito estructurado ofrece una mayor complejidad, pues está vinculado a la evolución de aquel subyacente.

Factores de riesgo:

El principal riesgo que asume el cliente es el de la evolución de aquel subyacente que puede implicar, como se ha indicado, la ausencia de rentabilidad del depósito.

WARRANTS:

Un warrant es un valor negociable que incorpora el derecho de comprar o vender un activo (subyacente) a un precio de ejercicio determinado. Por tanto, se trata de un producto derivado.

La operativa con warrants requiere una vigilancia constante de la posición. Comportan un alto riesgo si no se gestionan adecuadamente. El valor de las primas puede sufrir fuertes variaciones en poco tiempo. En determinadas circunstancias, se puede llegar a perder parte o la totalidad de la inversión.

El comprador del warrant tiene el derecho pero no la obligación de comprar o vender el subyacente en la fecha del vencimiento (si son de los denominados "europeos"; si son de otro tipo de warrants, como los "americanos", podría ejercerse el derecho en la fecha de vencimiento o antes). Que ejerza o no ese derecho dependerá de cuál sea en ese momento el precio del subyacente, en relación al precio de ejercicio.

El vendedor de un warrant asume mayores riesgos son mayores, ya que podría perder la prima ganada e incurrir en desembolsos adicionales.

La principal ventaja, y a la vez el mayor riesgo de la inversión en warrants, es el efecto apalancamiento, que caracterizan en general a los productos derivados ya que las fluctuaciones de precios del subyacente inducen variaciones porcentuales superiores en el valor de la prima.

La contratación de este tipo de instrumentos estará condicionada a que el inversor conozca y asuma todos los riesgos inherentes a este tipo de inversiones.

DERIVADOS SOBRE TIPO DE INTERÉS:

Su valor depende de la evolución de los tipos de interés.

Su finalidad suele ser la cobertura de una financiación a tipo variable con el objetivo de mitigar los efectos negativos de posibles subidas de los tipos de interés, aunque limitando los beneficios de posibles bajadas

Es un producto apalancado, donde aunque su contratación suele no tener un coste o ser reducido, los resultados pueden ser significativos en sentido positivo o negativo.

DERIVADOS SOBRE TIPO DE CAMBIO:

Consiste en contratar hoy a precio y entrega de dentro de un período de tiempo, cantidad y tipo de cambio. Dependiendo de la evolución del mercado el comprador o el vendedor se verá beneficiado. Se conocen comercialmente como "Seguros de cambio", aunque propiamente no se pueden subsumir en la categoría de "seguros", toda vez que no los produce ninguna compañía aseguradora ni están sometidos a la legislación de seguros.

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

En relación con la información sobre la ejecución de órdenes no relacionadas con la gestión discrecional de carteras, Ibercaja deberá enviar al Cliente 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 Ibercaja 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 que informa.
2. Nombre u otra designación del cliente
3. Fecha de ejecución o negociación
4. Hora de ejecución o negociación

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. El cliente podrá solicitar un desglose detallado de las comisiones y gastos repercutidos
14. El tipo de cambio obtenido cuando la operación implique una conversión de moneda
15. Las responsabilidades del cliente en relación con la liquidación de la operación, incluido el plazo de pago o entrega, cuando no se le hayan comunicado previamente tales datos y responsabilidades
16. Si la contraparte del Cliente fuere Ibercaja o una empresa de su Grupo o cualquier cliente de Ibercaja, indicación de esta circunstancia salvo cuando la orden se ejecute a través de un sistema de negociación que facilite la negociación anónima.

ANEXO V

Información sobre incentivos

Como consecuencia de la prestación de determinados servicios de inversión, a fin de conseguir un 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 (www.ibercaja.es)

Servicio Financiero Prestado	Detalle	Base de Cálculo	Método de cálculo del incentivo
-Comercialización de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a Ibercaja Gestión SGIIIC, S.A. (Excepto las que son objeto del servicio de gestión discrecional de carteras)	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización y por el asesoramiento de IIC de Ibercaja Gestión SGIIIC, S.A.	Comisión de Gestión	51% de la comisión de gestión de la IIC
-Asesoramiento de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a Ibercaja Gestión SGIIIC, S.A.			
-Comercialización de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a otras sociedades gestoras de IIC (Excepto las que son objeto del servicio de gestión discrecional de carteras)	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización y por el asesoramiento 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%)
-Asesoramiento de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) cuya gestión corresponde a otras sociedades gestoras de IIC			

El cliente tiene derecho a solicitar información más detallada sobre dichos incentivos.

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.

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.

IBERCAJA no cobrará ni retendrá honorarios, comisiones u otros beneficios monetarios o no monetarios abonados o proporcionados por un tercero o por una persona que actúe por cuenta de un tercero en relación con la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras a los clientes o por los instrumentos financieros gestionados. No obstante lo anterior, serán comunicados con claridad y excluidos de lo dispuesto en el presente apartado los beneficios no monetarios menores que puedan servir para aumentar la calidad del servicio prestado al cliente y cuya escala y naturaleza sean tales que no pueda considerarse que afectan al cumplimiento por Ibercaja de la obligación de actuar en el mejor interés de sus clientes.

Condición General de Contratación Adicional: INFORMACIÓN BASICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

(Puede consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en www.ibercaja.es/privacidad "Información adicional de protección de datos" o contactando con el Delegado de protección de datos del Grupo Ibercaja en dpo@ibercaja.es, así como en cualquiera de nuestras oficinas).

1. Responsable, Finalidad principal del tratamiento y su legitimación

Le informamos que IBERCAJA BANCO SA (en adelante "Ibercaja") es la entidad responsable del tratamiento de sus datos personales necesarios para la formalización, mantenimiento, desarrollo y ejecución de este contrato.

2. Otras finalidades y su legitimación

Además, si nos ha autorizado, se le enviará, por cualquier medio, automatizado o no, publicidad y ofertas de los productos comercializados en Ibercaja, de las entidades de su Grupo, de la Fundación Bancaria Ibercaja, así como de los programas de fidelización, eventos y sorteos en las que cualquiera de ellas participen, o de los productos de terceras empresas con las que Ibercaja pueda firmar acuerdos de colaboración. Estas ofertas serán personalizadas en base a perfiles de comportamiento con arreglo a las fuentes internas y externas de Ibercaja, en particular de las empresas de su grupo y de la Fundación Bancaria Ibercaja, datos de navegación y/o internet, fuentes públicas y redes sociales.

También, si nos lo ha autorizado, se comunicarán sus datos a las entidades del Grupo Ibercaja, a la Fundación Bancaria Ibercaja y a terceras empresas con las que se puedan firmar acuerdos de colaboración, para que las mismas le realicen publicidad y ofertas de sus productos.

3. Finalidades adicionales y su legitimación

Otras finalidades para las que se tratarán sus datos, como las necesarias para cumplir la ley o la comunicación de datos a las demás entidades del grupo Ibercaja con fines administrativos internos, están detalladas en la "Información adicional de Protección de Datos" que usted puede consultar en www.ibercaja.es/privacidad o solicitar en cualquiera de nuestras oficinas.

4. Destinatarios

Para cumplir con nuestras obligaciones legales podemos tener que comunicar sus datos a entidades de supervisión y control bancario, organismos oficiales o autoridades públicas, situados tanto dentro como fuera de la Unión Europea, tales como la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Agencia Tributaria, el Banco de España o al Fichero de Titularidades Financieras. Además con fines administrativos internos, contables y de control sus datos podrán ser comunicados a las empresas del grupo Ibercaja.

Por otro lado, si nos lo ha autorizado, también se destinarán sus datos a las entidades del Grupo IberCaja, que figuran todas ellas relacionadas en el tablón de anuncios de nuestras oficinas y en www.ibercaja.es, la Fundación Bancaria Ibercaja, así como a terceras empresas con las que hayamos formalizado acuerdos de colaboración y cuyos sectores se detallan en la "Información Adicional de Protección de Datos".

Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, Ibercaja contará con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a sus datos personales y que tratarán los referidos datos en nombre y por cuenta de Ibercaja como consecuencia de su prestación de servicios y siguiendo nuestras instrucciones.

5. Derechos

Le informamos que usted podrá acceder, rectificar, suprimir sus datos o limitar algunos tratamientos, oponerse a determinados usos de los mismos, así como ejercer otros derechos adicionales que se detallan en "la Información Adicional de Protección de Datos", aportando copia de su DNI, mediante un escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja (Plaza Basilio Paraíso, 2-50008 Zaragoza) o mediante un correo electrónico dirigido al e-mail dpo@ibercaja.es. También podrá reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos a través de la web www.agpd.es.

6. Información Adicional de protección de datos

Podrá consultar más información sobre sus derechos y cualquiera de estas cuestiones en el documento de “Información adicional de protección de datos” en www.ibercaja.es/privacidad “Información adicional de protección de datos” o contactando con el Delegado de protección de datos del Grupo Ibercaja en dpo@ibercaja.es, así como en cualquiera de nuestras oficinas.