

Condicions generals

Objecte i àmbit subjectiu del contracte

Clàusula 1.- Objecte del contracte

1. El Contracte Marc per a la prestació de Serveis d'Inversió té per objecte establir els drets i les obligacions essencials de les parts en relació amb la prestació de serveis d'inversió i de serveis auxiliars que el Client tingui contractats amb Ibercaja, a més dels serveis d'inversió que en un futur pugui contractar.

Als efectes del que disposa aquest Contracte, s'entenen per serveis d'inversió i serveis auxiliars qualssevol dels serveis que preveu la Llei 6/2023, del 17 de març, dels Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió i que es recullen a l'Annex I d'aquest Contracte (d'ara endavant, conjuntament, els "Serveis d'Inversió").

2. La signatura d'aquest document no l'obliga a contractar cap Servei d'Inversió. Per a la contractació de cadascun dels Serveis d'Inversió han de subscriure's els contractes que, de manera específica, regulin el Servei d'Inversió en qüestió (d'ara endavant, els Contractes Particulars), així com qualsevol altre document que exigeixi la normativa vigent en relació amb aquest servei.

Adicionalment, han de subscriure's les ordres o cursar les instruccions pertinents a Ibercaja sobre els Serveis d'Inversió concrets en els termes que resultin legalment o contractualment exigibles.

Clàusula 2.- Dades Generals de l'Entitat

1. Ibercaja Banc, SA ("Ibercaja"). Entitat de crèdit inscrita al Registre Especial del Banc d'Espanya amb el codi 2085 i al Registre Mercantil de Saragossa, al Tom 3.865, Foli 1, Full número Z-52186, Inscripció 1a, amb NIF A99319030 i domicili social a Plaza de Basilio Paraíso, 2, CP 50008, Saragossa (Espanya).

Ibercaja està supervisada i inscrita amb el número 2085 en el Registre Especial del Banc d'Espanya (C/ Alcalá, 48 28014 Madrid), i per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (Edison 4, 28006 Madrid) en la prestació de serveis d'inversió.

2.- El client pot posar-se en contacte amb Ibercaja presencialment a través de la xarxa d'oficines o per internet (www.ibercaja.es). En aquesta pàgina web es facilita informació a potencials clients, clients i inversors en relació amb l'Entitat mateixa, les seves activitats i serveis.

El Client pot dirigir les queixes i reclamacions que puguin sorgir en les seves relacions contractuals amb Ibercaja al Servei d'Atenció al Client del Grup Ibercaja en els termes indicats en la clàusula 30 d'aquest Contracte.

Les ordres i instruccions relacionades amb els Serveis d'Inversió han de cursar-se de conformitat amb el que preveu cadascun dels Contractes Particulars i en aquest Contracte.

3.- Un resum del contingut de les Polítiques d'Ibercaja que seguidament s'enuncien

figuren com a Annex II a les Condicions Generals d'aquest contracte:

- a. Política d'Execució i Tractament d'Ordres de clients, que es basa en el principi de millor execució i que estableix les mesures que es consideren raonablement necessàries per obtenir el millor resultat possible per a les operacions del client, tenint en compte la naturalesa de l'operació, el preu, els costos, la rapidesa i l'eficiència de l'execució, el volum i qualsevol altre element rellevant en la realització de l'ordre.
- b. Política de salvaguarda d'instruments i actius financers, en què es recullen les mesures adoptades per salvaguardar la titularitat i els drets dels inversors pel que fa als instruments financers que se'ls confien.
- c. Política de Prevenció i Gestió de Conflictes d'Interessos, que recull les mesures necessàries per prevenir conflictes d'interès eventuais que poguessin sorgir en el moment de la prestació de serveis d'inversió entre el client i Ibercaja i les Entitats del Grup Ibercaja, incloent-ne els directius i empleats, o entre clients.
- d. Política d'incentius, que té per objecte l'establiment dels principis generals i dels criteris per a la identificació, el tractament, el registre i l'inventari i, si escau, la comunicació a clients dels honoraris, comissions o beneficis no monetaris (incentius) que siguin pagats o cobrats per l'Entitat en relació amb els serveis d'inversió que presti

Clàusula 3.- El Client

1. Representació i apoderaments. El Client, amb caràcter previ a la prestació dels Serveis d'Inversió, ha de comunicar a Ibercaja les persones a favor de les quals hagués atorgat facultats de representació per actuar en el seu nom i facilitar-los la documentació en què s'hagués formalitzat la delegació, si escau, de manera que Ibercaja pugui verificar la formalització i contingut de l'apoderament.

Així mateix, ha de comunicar a Ibercaja de manera expressa i per escrit la modificació o revocació, si escau, de les facultats a què es refereix l'apartat anterior. La revocació de les facultats no té efecte davant d'Ibercaja mentre no li hagi estat comunicada per escrit i de manera que quedi acreditada la recepció d'aquesta comunicació.

2. Domicili. Es considera com a domicili a efectes de notificacions per correu postal ordinari l'adreça que el client hagi designat a aquests efectes, al Contracte Particular corresponent. Si designés un compte de correu electrònic, el Client accepta vàlidament efectuada qualsevol notificació que hagi estat realitzada fins al moment a aquest compte que comuniqui a Ibercaja el canvi esmentat. Si designa el servei "Mi Buzón" de la Banca Digital Ibercaja, el Client accepta expressament que Ibercaja pugui arxivar qualsevol document i contracte als servidors segurs d'Ibercaja com a lliurament telemàtic, coneixent que, des d'aquest lloc, pot imprimir-ne o arxivar-ne una còpia, i també accepta que, en cas de discrepància entre la còpia i el document o contracte guardat al suport durador definit en aquest paràgraf, preval aquest darrer document.

Clàusula 4.- Cotitularitat

En els supòsits de cotitularitat dels contractes que regulin els Serveis d'Inversió, llevat

que s'esmenti expressament el contrari, s'entendrà que els cotitulars actuen de manera solidària. Aquesta forma d'actuació implicarà que qualsevol dels titulars estarà facultat tant per rebre informació sobre els serveis d'inversió com per a emetre ordres dirigides a Ibercaja en nom i representació del conjunt de tots ells.

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

Normes de conducta per a la prestació de Serveis d'Inversió

Clàusula 5.- Actuació d'Ibercaja

En la prestació dels Serveis d'Inversió, Ibercaja ha d'actuar amb honestedat, imparcialitat i professionalitat, en el millor interès dels clients i, en particular, observant les normes de conducta establertes per la legislació reguladora dels mercats de valors i dels serveis d'inversió.

Clàusula 6.- Idioma

Ibercaja ha de posar a disposició del Client la documentació pertinent i fer les comunicacions, en tot cas, en castellà. No obstant això, i segons estipuli la legislació vigent, aquesta documentació ha de ser posada a disposició del Client en altres llengües oficials al territori espanyol.

Categorització del Client, avaluació d'idoneïtat i avaluació de conveniència

Clàusula 7.- Classificació MIFID de clients

1. De conformitat amb la legislació vigent, Ibercaja classifica els clients com a detallistes, professionals o contraparts elegibles en funció dels seus coneixements i experiència inversora, i els atorga, en conseqüència, un grau més alt o més baix de protecció i de dret d'informació, segons correspongui.

- Client contrapart elegible: la Llei 6/2023, del 17 de març, dels Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió, preveu per a aquest tipus de clients un nivell de protecció bàsic, atès que es tracta d'entitats que, per la pròpia naturalesa, poden actuar directament en els mercats financers, com ara empreses de serveis d'inversió, entitats de crèdit, entitats asseguradores i reasseguradores, institucions d'inversió col·lectiva i societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva, entitats de capital-risc, altres entitats d'inversió col·lectiva de tipus tancat i societats gestores d'entitats d'inversió col·lectiva de tipus tancat, fons de pensions i societats gestores dels fons de pensions, altres entitats financeres autoritzades o regulades per la legislació europea o pel dret nacional d'un estat membre, entre d'altres. Per això, només és aplicable en relació amb el servei de recepció i transmissió d'ordres, execució d'ordres per compte de tercers o negociació per compte propi i amb els serveis auxiliars directament relacionats amb aquests. Aquesta categorització no és possible quan es prestin serveis diferents dels anteriors, com és el cas de la gestió de carteres i l'assessorament.

- La categoria de Client professional té assignat un nivell de protecció intermedi i s'atribueix als clients que, segons la legislació vigent, suposadament tenen

l'experiència, els coneixements i qualificacions necessaris per prendre decisions d'inversió per si mateixos i valorar-ne correctament els seus riscos, com ara les entitats que poden ser contrapart elegible quan no estiguin actuant directament en els mercats financers, els Estats i Administracions Regionals o inversors institucionals, entre d'altres.

- La categoria de Client detallista, que s'atribueix a clients no inclosos en cap de les categories anteriors, entre els quals hi ha les persones físiques, les pimes i les entitats locals, és la que gaudeix d'un grau de protecció més alt perquè se li reconeixen els màxims drets d'informació amb caràcter previ i posterior a la prestació d'un servei d'inversió.

Basant-se en això, Ibercaja ha classificat tots els seus clients, informant-los per escrit de la categorització com a Client detallista, Client professional o Client contrapart elegible. Això no obstant, el Client pot adreçar-se per escrit a Ibercaja sol·licitant el canvi de la qualificació inicialment assignada.

2. El Client declara haver estat informat de la categoria assignada per Ibercaja en l'àmbit de la prestació dels Serveis d'Inversió. Aquesta categoria ha estat assignada segons la informació del Client de què disposa Ibercaja.

3. No obstant això, el Client pot sol·licitar una classificació diferent, d'acord amb les previsions establertes en la normativa assenyalada. En cas que el Client sol·liciti accedir a una classificació amb menor protecció (de detallista a professional o de professional a contrapart elegible), ha de renunciar de manera expressa al tractament com Detallista o Professional, si escau, i al nivell més elevat de protecció associada a aquesta categoria.

A aquests efectes, se l'adverteix expressament que, si és classificat com a Client professional, té dret a una menor protecció que si fos Client detallista. En particular:

- Ser classificat com a Client professional permet suposar que l'inversor té l'experiència, els coneixements i les qualificacions necessaris per prendre decisions d'inversió i valorar-ne correctament els riscos, per tal d'avaluar la conveniència o la idoneïtat de la inversió en relació amb els serveis d'inversió i auxiliars i amb els instruments financers.
- El cost global de l'operació pot no ser considerat un factor preponderant per aplicar la Política de Millor Execució.
- Podria tenir menys drets d'indemnització d'acord amb la normativa aplicable en matèria de garantia a inversors.

4. Un cop rebuda la sol·licitud a què es refereix l'apartat anterior, i sempre que el client compleixi els criteris establerts en la norma per al canvi sol·licitat, Ibercaja avalua l'experiència i els coneixements del Client a fi de verificar que concorren els requisits necessaris perquè pugui ser tractat com a Client professional o Client contrapart elegible. En aquest cas, Ibercaja ha de comunicar-ho al Client per escrit, informant-lo sobre la protecció i els drets d'indemnització de què pot quedar privat amb el canvi de categoria i als quals ha de renunciar expressament el Client.

5. Així mateix, el client es pot adreçar per escrit a Ibercaja per sol·licitar la modificació amb caràcter general de la categoria assignada per obtenir un grau de protecció més elevat, és a dir, de professional a detallista o de contrapart elegible a professional o detallista, si escau, quan consideri que no està en condicions de valorar o gestionar correctament els riscos a què s'exposa.

6. El client es compromet a comunicar a Ibercaja qualsevol circumstància que pugui afectar la categoria assignada. Ibercaja, al seu torn, pot modificar aquesta categoria en cas que tingui coneixement d'informació o circumstàncies que motivin aquest canvi i, en aquest cas, ho ha de comunicar al Client.

Clàusula 8.- Avaluació d'idoneïtat

- Amb caràcter previ a la prestació dels serveis de gestió de carteres o d'assessorament en matèria d'inversió per part d'Ibercaja, el Client ha de proporcionar-li la informació necessària perquè pugui verificar que el producte que es pretén recomanar o el servei que es pretén prestar respon als objectius d'inversió del Client i a les seves preferències de sostenibilitat, que compta amb el coneixement i l'experiència necessaris per a comprendre els riscos de l'operació o gestió de la cartera, i que pot assumir, des del punt de vista financer, els riscos d'inversió.
- Aquesta informació pot ser recollida per Ibercaja en formularis normalitzats, per a cadascun dels serveis d'inversió esmentats, i ha de comprendre, almenys, informació del Client relativa als elements següents:
 - a) Els seus coneixements i experiència inversora: tipus de serveis, operacions i instruments financers amb què està familiaritzat, naturalesa, volum i freqüència d'operacions amb instruments financers i període durant el qual s'ha dut a terme, nivell d'educació i professió o professió anterior.
 - b) Els objectius d'inversió: horitzó temporal desitjat per a la inversió, preferències per a l'assumpció de riscos, perfil de risc, finalitats de la inversió i la seva tolerància al risc.
 - c) La seva situació o capacitat financera: fonts i nivell d'ingressos periòdics, actius inclosos actius líquids, inversions, així com els seus compromisos financers periòdics i la seva capacitat per suportar pèrdues.
 - d) Les seves preferències en matèria de sostenibilitat: percentatge d'alineació amb la taxonomia europea, percentatge d'assignació d'un producte a inversions sostenibles amb criteris i considerant els factors ASG (ambientals, socials i de governança), consideració dels impactes adversos principals.
- Ibercaja s'abstindrà de prestar els serveis de gestió de carteres i assessorament en matèria d'inversió en cas que el Client no proporcioni la informació necessària per poder fer l'avaluació d'idoneïtat a què es refereixen els apartats 1 i 2 anteriors.
- En el cas de Clients professionals definits d'aquesta manera en la normativa vigent, Ibercaja pot assumir que posseeixen l'experiència, els coneixements i les

qualificacions necessaris per prendre decisions d'inversió per si mateixos i per valorar correctament els riscos inherents a aquestes decisions.

Clàusula 9.- Avaluació d'idoneïtat de persones jurídiques i supòsits de cotitularitat

1. En cas que el Client sigui una persona jurídica, la informació sobre els coneixements i l'experiència inversora a què fa referència la Clàusula 8.2.a) ha de demanar-se sobre la persona o les persones físiques apoderades o facultades per fer operacions en nom seu. Els objectius d'inversió i la situació o capacitat financera es referiran al client.

En cas que el Client sigui una persona física que hagi autoritzat o apoderat una altra o d'altres persones físiques per fer operacions en nom seu, la informació sobre els coneixements i l'experiència inversora a què fa referència la Clàusula 8.2.a) ha de demanar-se sobre la persona o les persones físiques apoderades o facultades per fer operacions en nom seu. Els objectius d'inversió i la situació o capacitat financera es referiran al client.

En ambdós casos, el Client pot utilitzar la informació facilitada pel/s seu/s representant/s o apoderat/s únicament per a la finalitat amb què ha estat recollida, és a dir, avaluar la idoneïtat per contractar serveis d'inversió en nom seu.

En els supòsits de cotitularitat, tant dels serveis d'inversió com dels instruments financers, Ibercaja queda facultada, llevat d'indicació expressa del contrari de qualsevol dels cotitulars, per assignar a tots els titulars el nivell de risc del cotitular amb un perfil de risc més alt.

Clàusula 10.- Avaluació de conveniència

- Amb caràcter previ a la prestació de qualsevol Servei d'Inversió diferent de l'assessorament en matèria d'inversió i el de gestió de carteres, en especial, la comercialització sense la prestació del servei d'assessorament (inversió o contractació sense assessorament), el Client ha de proporcionar a Ibercaja informació sobre els seus coneixements i experiència sobre el producte o servei d'inversió ofert o sol·licitat, amb l'objectiu que Ibercaja pugui avaluar si aquest servei o producte d'inversió és adequat per al Client. Ibercaja pot reclamar aquesta informació mitjançant formularis normalitzats.
- En cas que el Client no faciliti la informació a què es refereix l'apartat anterior, se l'advertirà de la impossibilitat de determinar si un servei o producte és convenient per a ell.
- En cas que, després de l'avaluació de conveniència, Ibercaja conclouï que un producte o servei d'inversió no és adequat per al Client, Ibercaja es compromet a advertir-ne expressament el Client, que, no obstant això, pot transmetre l'ordre que desitgi com a decisió d'inversió.
- En el cas de Clients professionals definits d'aquesta manera en la normativa vigent, Ibercaja pot assumir que posseeixen l'experiència, els coneixements i les qualificacions necessaris per prendre decisions d'inversió per si mateixos i per valorar correctament els riscos inherents a aquestes decisions.
- El Client autoritza que es faciliti l'avaluació de conveniència als cotitulars dels

productes, instruments o serveis que ha contractat i que requereixen aquesta avaluació.

Clàusula 11.- Avaluació de conveniència de persones jurídiques i supòsits de cotitularitat

1. En el supòsit que el Client sigui una persona jurídica, l'avaluació de conveniència a què es refereix la clàusula anterior s'efectuarà sobre la/les persona/es física/es apoderada/es o facultada/es a fer operacions en nom seu. En cas que el Client sigui una persona física que hagués autoritzat o apoderat a una altra/es persona/es física/es per fer operacions en nom seu, l'avaluació de conveniència a què es refereix la clàusula anterior s'efectuarà sobre la/les persona/es física/es apoderada/es o facultada/es a fer operacions en nom seu.

En ambdós casos, el Client pot utilitzar la informació facilitada pel/s seu/s representant/s o apoderat/s únicament per a la finalitat amb què ha estat recollida, és a dir, avaluar la conveniència per fer operacions en nom seu.

2. En els casos en què existeixin diversos representants del Client (o que concorrin cotitulars), en els supòsits en què operin de forma indistinta, l'avaluació de conveniència s'efectuarà sobre el qui faci l'operació; si operen mancomunadament, es tindrà en compte que el producte i/o servei sigui adequat per a almenys un d'ells.

3. El Client i/o els seus representants o apoderats hauran de proporcionar a Ibercaja els antecedents necessaris per poder fer l'avaluació de conveniència a què es refereixen els apartats anteriors.

Clàusula 12.- Responsabilitat del Client en relació amb la informació proporcionada

1. Atès que la informació proporcionada pel Client és necessària per avaluar si posseeix els coneixements i l'experiència necessaris per comprendre la naturalesa i els riscos dels serveis d'inversió o els instruments financers recomanats o comercialitzats, així com per conèixer-ne els objectius d'inversió, preferències de sostenibilitat, i per valorar si pot assumir els riscos de la inversió en funció de la seva situació financera, és molt rellevant que la informació que posi a disposició sigui exacta i actual.

El Client i/o els seus representants i/o apoderats i/o autoritzats són responsables de la veracitat i exactitud de la informació proporcionada en el marc de l'avaluació de la idoneïtat i conveniència a què fan referència les Clàusules 8 i 10 anteriors.

2. Així mateix, en cas que les circumstàncies tingudes en compte en l'elaboració del corresponent test patissin cap variació, el Client ha de comunicar-ho a Ibercaja, a fi de poder revisar els qüestionaris i comprovar si cal fer una nova avaluació. Ibercaja no respondrà, en cap cas, dels danys i perjudicis que puguin resultar de l'incompliment d'aquesta obligació d'informació.

Informació prèvia a la prestació del servei d'inversió

Clàusula 13.- Informació sobre comissions, costos i despeses associats

Les comissions i despeses que ha de pagar el client per cada servei d'inversió o auxiliar es detallen en el Contracte Particular corresponent o en el document en què es reculli l'ordre o l'operació, si escau. En qualsevol cas, aquestes comissions i despeses no poden excedir les tarifes màximes publicades al fullet informatiu de tarifes màximes en operacions i serveis del mercat de valors vigent a cada moment i que es troba a disposició del Client a totes les oficines d'Ibercaja, així com a la pàgina web (www.ibercaja.es).

El Client té dret que se li apliqui immediatament qualsevol modificació en les tarifes de comissions i despeses transferibles que li sigui beneficiosa. Les modificacions de les comissions detallades en els contractes particulars corresponents que resultin més costoses per al Client li han de ser notificades per escrit i la seva comunicació pot incorporar-se a qualsevol informació periòdica que hagi de subministrar-se-li. El Client disposarà d'un termini d'un mes des de la recepció de l'esmentada informació per cancel·lar la relació contractual, sense que fins que transcorri aquest termini li siguin aplicables les tarifes modificades.

Als rendiments dels instruments financers objecte de la prestació del servei d'inversió s'aplica la legislació fiscal vigent en cada moment.

Ibercaja ha d'informar el client, amb suficient antelació, de totes les despeses i els costos associats als serveis d'inversió i auxiliars, inclosos el cost d'assessorament, quan escaigui, i el cost de l'instrument financer recomanat o comercialitzat al client, així com qualssevol pagaments relacionats amb tercers.

Aquesta informació ha d'incloure'n la forma de pagament, que pot ser explícita, mitjançant un càrrec en compte, o implícita en el preu de l'instrument, sigui en el moment de la contractació, sigui de manera periòdica.

Si Ibercaja no pogués facilitar el detall de les despeses i dels costos amb anterioritat a la prestació del servei, li proporcionarà al client una estimació raonable d'aquests.

La informació sobre totes les despeses i els costos, inclosos els relacionats amb el servei d'inversió i l'instrument financer, que no siguin causats per l'existència d'un risc de mercat subjacent, estarà agregada de manera que el client pugui comprendre el cost total, així com l'efecte acumulatiu sobre el rendiment de la inversió, i es facilitarà, si el client ho demana, un desglossament per conceptes.

Quan escaigui, aquesta informació ha de ser comunicada al Client de manera periòdica i, com a mínim, una vegada a l'any, durant tota la vida de la inversió.

Clàusula 14.- Informació sobre instruments financers

Ibercaja ha de proporcionar al Client, amb suficient antelació abans de la prestació al Client de serveis d'inversió o serveis auxiliars, una descripció general de la naturalesa i dels riscos dels instruments financers que en siguin objecte, tenint en compte la categorització del Client com a Client detallista, professional o contrapart elegible. Aquesta descripció explica les característiques del tipus específic d'instrument considerat, el funcionament i els resultats de l'instrument financer en diferents condicions de mercat, tant positives com negatives, a més dels riscos inherents a aquest tipus d'instrument concret, de manera que permeti al Client adoptar decisions

d'inversió informades. S'incorpora a l'Annex III d'aquest contracte marc un resum de la informació sobre la naturalesa i els riscos dels instruments financers que poden ser objecte dels diferents Serveis d'Inversió.

Clàusula 15.- Informació relativa al servei d'assessorament en matèria d'inversió

1.- Descripció del Servei

Ibercaja presta el servei d'assessorament "no independent" en matèria d'inversió, és a dir, la prestació de recomanacions personalitzades al client respecte a una o més operacions relatives a instruments financers.

La recomanació ha de ser idònia per al client que sol·licita la prestació del servei o s'ha de basar en una consideració de les seves circumstàncies personals i pot consistir en una recomanació per fer alguna de les accions següents:

1r Comprar, vendre, subscriure, bescanviar, reemborsar, mantenir o assegurar un instrument financer específic.

2n Exercitar o no exercitar qualsevol dret conferit per un instrument financer determinat per comprar, vendre, subscriure, bescanviar o reemborsar un instrument financer.

No constitueixen assessorament les recomanacions de caràcter genèric i no personalitzades que es divulguin exclusivament al públic en general i altres que determini la legislació vigent. Aquestes recomanacions poden tenir el valor de comunicacions de caràcter comercial.

En el marc del servei d'assessorament, Ibercaja no adoptarà cap decisió d'inversió a compte del client.

Per a la prestació del servei, Ibercaja subscriu amb el Client un Contracte Particular en què s'estableixen les condicions particulars i generals i els drets respectius de cadascuna de les Parts.

2.- Tipus i abast de l'assessorament

Ibercaja, sense perjudici de la seva obligació d'actuar amb honestedat, imparcialitat i professionalitat en el millor interès del Client, presta el servei d'assessorament "no independent", per la qual cosa basa les recomanacions en el catàleg de productes i instruments financers propis d'Ibercaja i de les entitats del Grup Ibercaja. Això no obstant, Ibercaja pot fer recomanacions d'inversió que tinguin per objecte instruments financers emesos o facilitats per entitats alienes al Grup Ibercaja, siguin nacionals o internacionals.

3.- Propostes d'inversió adaptades al perfil de risc del Client

Ibercaja, en el marc d'aquest servei, ha de facilitar al Client una proposta d'inversió personalitzada que inclogui un resum de l'assessorament proporcionat i una explicació dels motius pels quals la recomanació és idònia per al Client, incloent-hi la manera en què respon als seus objectius i circumstàncies personals amb referència al termini d'inversió requerit, als coneixements i a l'experiència del Client, i també a la seva actitud pel que fa al risc, la seva capacitat per assumir pèrdues i les seves preferències en matèria de sostenibilitat.

Per això, amb caràcter previ, Ibercaja sotmet el Client a un test d'idoneïtat per verificar

que aquesta proposta és adequada per al perfil inversor i les preferències de sostenibilitat del Client.

Ibercaja ha de fer les recomanacions de conformitat amb el perfil de risc assignat al Client que sol·licita la prestació del servei, tenint-ne en compte exclusivament el perfil de risc, fins i tot en els casos de cotitularitat dels instruments financers que són objecte de cada recomanació.

No obstant la realització d'un test d'idoneïtat i l'assignació d'un perfil de risc al Client, el Client pot, per iniciativa i responsabilitat pròpies, ordenar les operacions que consideri oportunes, i Ibercaja no està obligada a recollir l'operació ordenada dins d'una proposta d'inversió, ni a comprovar-ne l'adequació al perfil del Client, llevat que sigui dins dels termes i l'abast que exigeix la normativa vigent.

4.- Avaluació periòdica de la Idoneïtat

Amb la finalitat d'eleva la qualitat del servei, Ibercaja avalua, almenys anualment, la continuïtat de la idoneïtat dels instruments financers invertits a conseqüència d'una recomanació. S'ha de revisar l'adequació del patrimoni i/o posicions del Client a Ibercaja d'acord amb el perfil inversor resultant del test d'idoneïtat en vigor i de les preferències del Client en matèria de sostenibilitat. En cas que no resultés adequat al seu perfil de risc o a les preferències en matèria de sostenibilitat, se li ha d'oferir la realització de noves propostes o recomanacions per adequar les inversions al perfil de risc.

Clàusula 16. Informació relativa al servei de gestió discrecional de carteres d'inversió

Mitjançant el servei de gestió discrecional de carteres d'inversió, el Client encomana a Ibercaja la gestió de la part del patrimoni que hagi convingut (efectiu, instruments financers, etc.). Ibercaja decideix, en nom i per compte del client, quines operacions realitzar (compres, vendes, traspassos, reemborsaments, etc.), vetllant sempre pel millor interès del client en la presa de decisions.

Ibercaja pot invertir el patrimoni designat pel client tant en instruments propis d'Ibercaja o emesos per les Entitats del Grup Ibercaja, amb autorització expressa del client, com en instruments d'altres entitats, siguin nacionals o estrangeres.

Per a la prestació del servei, Ibercaja subscriu un Contracte Particular en què s'estableixen les condicions particulars i generals i els drets respectius de cadascuna de les Parts. Entre altres aspectes, ha de delimitar-se el patrimoni objecte del Servei, així com els criteris generals que ha de seguir Ibercaja en la prestació del servei, com ara els límits màxims d'inversió en renda variable i els tipus d'instruments financers que poden formar part de la cartera objecte de gestió.

Per poder actuar en el millor interès del client, Ibercaja emplena, abans de la prestació del servei, el test d'idoneïtat, en què s'avaluen els coneixements i l'experiència del client per conèixer els riscos d'inversió, la capacitat financera, els objectius d'inversió i les preferències de sostenibilitat. Atès que el resultat d'aquest test s'utilitza per adequar la cartera al perfil de risc del client, els seus objectius d'inversió i la seva situació financera, és molt important que la informació que faciliti sigui exacta i actualitzada. Si el client no facilita aquesta informació, Ibercaja no pot prestar-li el

servei de gestió de carteres.

Amb anterioritat a la prestació del servei de gestió discrecional de carteres, Ibercaja proporcionarà al Client:

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

Clàusula 17.- Dipòsit d'instruments financers i fons

1. Ibercaja, en el marc de la pròpia Política de Salvaguarda d'Instruments i Actius Financers, el resum del qual es recull a l'Annex II, Secció 2a d'aquest Contracte, es compromet a custodiar els instruments financers la tinença dels quals ostenti per compte del Client amb la deguda competència, atenció i diligència, complint en tot moment la normativa que en regeix la tinença i custòdia, sense que pugui ser-ne considerada responsable en cas de depreciació.

Per a la prestació del servei de custòdia i d'administració d'instruments financers a compte del client, Ibercaja subscriurà un contracte particular en què s'establiran les condicions particulars, i generals i els respectius drets de cadascuna de les parts.

2. Ibercaja està adherida al Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit, en els termes establerts per la seva regulació específica, l'objecte de la qual és garantir als dipositants els dipòsits de diners i de valors constituïts en les entitats de crèdit d'acord amb la normativa reguladora del sistema espanyol de garantia de dipòsits en entitats de crèdit. La informació completa pot consultar-se a la pàgina web del Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit (www.fgd.es).

3. Ibercaja pot administrar els valors dipositats sense necessitat d'ordre expressa del Client quan per executar les operacions no siguin necessàries les seves instruccions, com ara canvis obligatoris, cobrament de dividends i interessos, o amortitzacions.

4. Drets de garantia, retenció o compensació

De conformitat amb la legislació sobre els Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió, el Client queda informat de l'existència d'un dret de garantia financera a favor dels membres dels centres de negociació, dels de les entitats de contrapartida central i les entitats participants dels dipositaris centrals de valors sobre els valors o efectiu resultants de la liquidació d'operacions per compte de clients, persones físiques o jurídiques, quan hagin anticipat l'efectiu o els valors necessaris per atendre aquesta liquidació, si hi ha hagut incompliment o concurs dels clients. La garantia recau exclusivament sobre els valors negociables i l'efectiu resultant de les operacions no

satisfetes pels clients i ha d'assegurar l'import que les entitats beneficiàries d'aquest dret hagin hagut d'avançar per atendre la liquidació de les operacions esmentades, incloent-hi, si escau, el preu dels valors negociables que hagin hagut de lliurar i les eventuais sancions i penalitzacions que hagin hagut d'abonar a conseqüència de l'incompliment per part dels seus clients.

Els membres dels centres de negociació, en cas de declaració de concurs d'algun dels seus clients, poden introduir en aquests mercats, i a compte del concursat, ordres de compra o venda de valors de signe contrari a les operacions contractades pel client en qüestió, si la declaració de concurs es produeix mentre aquestes operacions estan en curs de liquidació. Els membres de les entitats de contrapartida central i les entitats participants dels dipositaris centrals de valors gaudeixen del mateix dret davant dels seus clients, que exerceixen sol·licitant dels membres dels centres de negociació la introducció de les ordres de sentit contrari a les quals fa referència aquest apartat.

Ibercaja no pot signar acords de garanties financeres amb canvi de titularitat ni cobertura d'obligacions actuals o futures amb Clients detallistes. Sí que pot celebrar aquest tipus d'acords amb Clients professionals o Clients contraparts elegibles, i ha d'informar-los sobre els riscos i els efectes que comporten aquests actes.

Els valors dipositats i administrats i custodiats per Ibercaja, propietat del Client, han de ser considerats com a garantia pignorativa de les obligacions derivades de les operacions que són objecte del Contracte Particular de custòdia i administració, a les quals en tot moment han d'estar afectes els valors en els termes establerts en l'esmentat Contracte Particular.

5. Sub-custòdies i comptes globals

Quan la normativa aplicable així ho permeti, Ibercaja pot utilitzar sub-custòdies. Per a la selecció dels subcustodis ha de tenir-se'n en compte l'experiència i el prestigi en el mercat, i també la subjecció a una normativa anàloga a la normativa aplicable per a Ibercaja. La utilització de sub-custòdies no exonerarà a Ibercaja de les seves obligacions com a dipositori principal davant el Titular, de conformitat a la legislació vigent i a les pràctiques de mercat.

Quan l'ordre del Client es refereixi a valors estrangers, i quan ho exigeixi el procés habitual de negociació per compte d'altri de valors en mercats estrangers, i en casos en què la normativa aplicable ho permeti, Ibercaja pot utilitzar, directament o indirecta, comptes globals. S'informa expressament els clients que la utilització de comptes globals pot comportar una restricció temporal en la disponibilitat, deteriorament del valor o fins i tot pèrdua dels instruments financers propietat del Client o dels drets derivats d'aquests instruments financers a conseqüència dels riscos específics, legals i operacionals que es detallen en relació amb cadascun dels comptes globals que pot utilitzar Ibercaja, segons els valors de què es tracti.

Els instruments financers en què es materialitzi la inversió es registren a nom del titular del compte global a compte de tercers i no a nom del Client. No obstant això, Ibercaja disposa de registres interns necessaris per conèixer en qualsevol moment i sense demora, la posició de valors i operacions en curs del Client, que no poden cursar ordres directament sobre els instruments financers si no és mitjançant Ibercaja. Així mateix, s'adverteix expressament que, quan els comptes estiguin subjectes a

l'ordenament jurídic d'un Estat que no sigui membre de la Unió Europea, els drets del Client sobre els valors, els instruments financers o els fons podrien ser diferents, en matèria de propietat i solvència, dels que els correspondrien segons la legislació d'un estat membre de la Unió Europea.

També se n'ha d'informar el Client amb l'antelació suficient abans de la realització d'una ordre de subscripció o adquisició referida a valors o instruments financers estrangers, que, segons el procés habitual de negociació per compte d'altri de valors en mercats estrangers, exigeixi la utilització de comptes globals diferents dels indicats a les dades concretes dels comptes globals corresponents a aquesta operació. El Client també disposa d'informació actualitzada sobre els comptes globals a través de la pàgina web de l'Entitat, i també a qualsevol de les Oficines d'Ibercaja.

Tot això s'estableix d'acord amb la Política de Salvaguarda d'Instruments i Actius Financers del Grup Ibercaja, que és publicada a la pàgina web (www.ibercaja.es) i es troba disponible a les Oficines d'Ibercaja.

Clàusula 18.- Servei d'intermediació (recepció i transmissió o execució d'ordres)

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

S'entendran com a ordres del client totes les ordres de contractació, adquisició, subscripció, venda, reemborsament o cancel·lació d'instruments financers que el client cursi a Ibercaja per qualsevol dels canals que aquesta posi a la seva disposició (contractació electrònica, contractació telefònica, contractació directa mitjançant presència física a la sucursal o la que en el futur es pugués establir), cursades d'acord amb les disposicions contractuals que regulen la utilització de cadascun dels canals esmentats.

2. En la comercialització d'instruments financers sense assessorament (inversió o contractació no assessorada), Ibercaja, amb caràcter previ, ha de fer al Client l'avaluació de conveniència. En el supòsit que, després d'haver-la fet, Ibercaja conclouï que l'instrument financer escollit no és adequat per al Client, ha d'advertir-lo expressament. No obstant això, el client pot contractar l'instrument financer o transmetre l'ordre si aquesta és la seva decisió com a inversor.

Amb la finalitat d'augmentar la qualitat del servei prestat, Ibercaja posa a disposició del Client eines com ara instruments d'informació objectiva que l'ajudin en la presa de decisions d'inversió o el preparin per al seguiment, el modelatge i l'ajust de la gamma d'instruments financers en què hagi invertit, facilitant una informació completa i adequada sobre l'oferta de productes que comercialitza i que inclou, a més, una àmplia gamma d'instruments financers, entre els quals hi ha institucions d'inversió col·lectiva de tercers proveïdors sense vincles estrets amb Ibercaja.

3. Sense perjudici del que disposa el punt 2 de la Clàusula següent, les ordres del Client han de ser intermediades d'acord amb la Política d'Execució i Tractament d'Ordres, el resum de les quals es recull en l'Annex II Secció 1a.

4. El Client pot revocar (excepte en el cas d'impossibilitat) o modificar les ordres cursades a Ibercaja, sempre que les condicions de mercat ho permetin i les ordres no hagin estat executades.

Clàusula 19.- Política d'execució i tractament d'ordres

- a) La Política d'Execució i Tractament d'Ordres d'Ibercaja, el resum de la qual es recull en l'Annex II Secció 1a d'aquest Contracte, es basa en el principi de millor execució i estableix les mesures que es consideren raonablement necessàries per obtenir el millor resultat possible per a les operacions del Client, tenint en compte la naturalesa de l'operació, el preu, els costos, la rapidesa i eficiència de l'execució, el volum i qualsevol altre element rellevant en la realització de l'ordre. Ibercaja, en executar les ordres dels clients tindran en compte els següents factors: a) les característiques del client, inclosa la categorització de client detallista o professional; b) les característiques de l'ordre del client; c) les característiques dels instruments financers objecte d'aquesta ordre; d) les característiques dels centres d'execució o intermediaris a què pot adreçar-se aquesta ordre. S'ha elaborat el Document "Política d'Execució i Tractament d'Ordres" sobre la base d'aquests factors i els seus dos pilars són els instruments financers i els centres d'execució o intermediaris on poden adreçar-se les ordres.
- b) En cas que Ibercaja executi una ordre seguint les instruccions específiques del Client, s'entendrà que ha actuat d'acord amb el principi de millor execució. En qualsevol cas, s'entendrà que Ibercaja compleix les seves obligacions quan es limiti a seguir instruccions específiques del Client, encara que no s'aconsegueixi el millor resultat possible perseguit per la Política establerta per Ibercaja. No obstant això, Ibercaja intentarà obtenir el millor resultat possible per al Client ajustant-se a aquestes instruccions, tenint en compte les normes aplicables en els reglaments de mercat corresponent i aplicant, en la mesura en què sigui compatible, la Política per a la resta de característiques no especificades pel Client. Ibercaja adverteix que qualsevol instrucció específica d'un Client pot impedir que Ibercaja adopti les mesures incloses a la Política, en relació amb els elements inclosos en aquestes instruccions.
- c) El Client, mitjançant la signatura del present Contracte, autoritza Ibercaja perquè executi les seves ordres de conformitat amb la Política d'Execució i Tractament d'Ordres, llevat dels supòsits en què el Client, en relació amb una ordre o un aspecte concret d'una ordre, indiqui instruccions específiques que hagi de seguir Ibercaja, segons el que estableix la clàusula 20 següent. S'adverteix al Client que qualsevol instrucció específica de l'Ordenant en relació amb l'execució de la seva ordre pot impedir que s'apliquin les mesures incloses en aquesta política.
- d) Respecte a determinats instruments financers que el Client pretengui subscriure, Ibercaja ha d'informar el Client que l'ordre pot executar-se al marge d'un mercat regulat o un sistema multilateral de negociació, especialment per raó de les característiques de l'instrument financer en qüestió i de les entitats que exerceixin,

per a aquest tipus d'instruments financers, funcions similars a la dels centres d'execució assenyalats. Per a aquests supòsits, el Client presta consentiment previ i exprés en aquest acte de manera general per a totes aquestes operacions que es facin a l'empara d'aquest Contracte Marc i, si escau, dels Contractes Particulars subscrits entre Ibercaja i el Client. El Client faculta Ibercaja perquè, si escau, pugui executar les seves ordres al marge d'un mercat regulat o sistema multilateral de negociació (SMN).

- e) La Política d'Execució i Tractament d'Ordres es revisa anualment i sempre que es produeixi un canvi que afecta Ibercaja per seguir obtenint el resultat òptim per a l'execució de les ordres del Client.

Clàusula 20.- Instruccions del client

- En els supòsits en què el Client doni instruccions específiques en relació amb la prestació d'un Servei d'Inversió, Ibercaja el prestarà seguint aquestes instruccions específiques, sempre que compleixin amb els requisits establerts per la normativa aplicable a cadascun dels instruments financers i operacions de què es tracti.
- El Client accepta que Ibercaja pugui refusar seguir-ne les ordres o instruccions en cas que complir-les, executar-les o seguir-les sigui contrari a la normativa vigent o estigui subjecte a alguna limitació o restricció. En aquest cas, Ibercaja ha de comunicar al Client la decisió al més aviat possible.

Clàusula 21.- Tramitació d'instruccions a través de mitjans telefònics o informàtics

El Client, amb una sol·licitud prèvia d'alta al servei, pot tramitar en els casos en què les seves ordres o instruccions es trobin disponibles mitjançant banca telefònica, electrònica o per altres mitjans que IBERCAJA estableixi a través del servei de Banca Digital Ibercaja, les condicions d'utilització dels quals s'han de regir pel contracte particular corresponent.

Clàusula 22.- Enregistraments

1. El Client consent que totes les comunicacions que faci a través del Servei de Banca Telefònica Ibercaja siguin gravades per part d'Ibercaja.
2. El Client queda informat que poden gravar-se totes les comunicacions electròniques, tant les realitzades per iniciativa pròpia com les realitzades per iniciativa d'Ibercaja, i/o les converses en el marc d'una comunicació telefònica, tant per iniciativa pròpia com per iniciativa d'Ibercaja, que tinguin relació amb la prestació de serveis que puguin donar lloc a la recepció, execució i transmissió d'ordres, fins i tot si, finalment, aquestes converses o comunicacions no donen lloc a la realització d'aquesta mena d'operacions ni a la prestació d'aquesta mena de serveis.
3. El Client pot sol·licitar una còpia o transcripció escrita del contingut dels enregistraments que es facin.
Ibercaja pot conservar i utilitzar el contingut dels enregistraments a què es refereix

l'apartat anterior per complir les seves obligacions legals de registre d'operacions. D'altra banda, el Client permet que, respecte a les operacions realitzades telemàticament, Ibercaja mantingui un registre informàtic de totes elles.

4. Les Parts atorguen als enregistraments i registres precitats la consideració de prova suficient per dirimir qualsevol controvèrsia que pogués sorgir entre elles en relació amb aquest Contracte o la prestació dels Serveis d'Inversió.

Clàusula 23.- Política de Prevenció i Gestió de Conflictes d'Interessos

- 1.- Ibercaja, en execució de la Política de Prevenció i Gestió de Conflictes d'Interessos, el resum de la qual es recull a l'Annex II, Secció 3a d'aquest Contracte, ha d'adoptar les mesures necessàries per prevenir eventuais conflictes d'interessos que puguin sorgir en el moment de la prestació de Serveis d'Inversió entre el Client i Ibercaja i les Entitats del Grup Ibercaja, incloent-ne els directius i els empleats, o entre clients.
- 2.- En cas que les mesures adoptades no fossin suficients per garantir, amb certesa, que pot evitar-se un conflicte que afecti els interessos del Client, abans de la prestació del servei d'inversió pogués veure's afectat, Ibercaja comunicarà al Client clarament la naturalesa i origen del conflicte de manera que aquest pugui disposar de la informació necessària abans de prendre la seva decisió.
- 3.- Ibercaja revisarà la Política de Gestió de Conflictes d'Interessos, almenys, amb caràcter anual, i sempre que tingui lloc un canvi rellevant en la seva estructura o activitat.

Clàusula 24.- Incentius

- A conseqüència de la prestació de determinats serveis d'inversió, excepte el servei de gestió discrecional de carteres d'inversió, Ibercaja podria rebre o lliurar honoraris, comissions o beneficis no monetaris; l'existència, la naturalesa i el mètode de càlcul dels quals poden ser consultats a la Política d'Incentius a qualsevol oficina d'Ibercaja, així com a la pàgina web (www.ibercaja.es), sempre que l'incentiu en qüestió a) hagi estat dissenyat per elevar la qualitat del servei pertinent prestat al client i b) no perjudiqui el compliment de l'obligació d'Ibercaja d'actuar amb honestedat, imparcialitat i professionalitat en el millor interès dels clients.

Els pagaments o beneficis que siguin necessaris per prestar serveis d'inversió, com ara despeses de custòdia, despeses de liquidació i canvi, taxes reguladores o despeses d'assessoria jurídica, o que permetin fer-ho, i que, per la seva naturalesa, no puguin entrar en conflicte amb el deure d'Ibercaja d'actuar amb honestedat, imparcialitat i professionalitat en el millor interès dels clients, no estan subjectes als requisits d'aquest apartat.

- Ibercaja ha d'informar el Client, en un suport durador, de la seva existència, naturalesa i mètode de càlcul, de forma completa, exacta i comprensible, abans de la prestació del servei d'inversió o servei auxiliar corresponent, perquè el Client pugui prendre una decisió d'inversió.
- En cap cas Ibercaja cobrarà ni retindrà incentius en relació amb la prestació del

servei de gestió de carteres als clients.

Han de ser comunicats amb claredat i ser exclosos d'aquest apartat els beneficis no monetaris menors que puguin servir per augmentar la qualitat del servei prestat al Client i l'escala i la naturalesa dels quals siguin tals que no es pugui considerar que afecten el compliment per part d'Ibercaja de l'obligació d'actuar en el millor interès dels clients.

- Sense perjudici del dret del client a sol·licitar-ne informació més detallada, l'Annex V d'aquest Contracte recull la naturalesa i el mètode de càlcul dels incentius percebuts per Ibercaja.

A més a més, a la pàgina web d'Ibercaja www.ibercaja.es, així com a totes les oficines d'Ibercaja, es troba a disposició del Client la Política d'Incentius, en què, entre altres aspectes, es reflecteix la naturalesa i el mètode de càlcul dels incentius percebuts a cada moment per Ibercaja.

Informació posterior a la prestació del servei d'inversió

Clàusula 25.- Confirmació d'execució d'ordres no relacionades amb la gestió de carteres

- En els casos en què Ibercaja executi una ordre per compte del Client que no estigui relacionada amb la gestió discrecional de carteres, ha d'enviar-li un avís confirmant l'execució tan aviat com sigui possible i, a molt tardar, el primer dia hàbil després de l'execució. El contingut de l'avís d'execució s'adjunta a l'Annex IV.
- Sense perjudici de la remissió per part Ibercaja de l'avís a què fa referència aquesta clàusula en un suport durador, el Client coneix i accepta expressament que pot obtenir informació sobre l'estat de tramitació i confirmació de l'ordre a través de les oficines o sucursals d'Ibercaja, banca telefònica, a través de la bústia de la Banca Digital Ibercaja o de l'adreça de correu electrònic que, si escau, hagi comunicat a Ibercaja.
- La informació continguda en l'avís a què fa referència aquesta clàusula pot ser facilitada al Client mitjançant codis estàndard als quals el client pot accedir a través de la pàgina web d'Ibercaja (www.ibercaja.es).

Clàusula 26.- Gestió de carteres

- Ibercaja, en el marc de la prestació del servei de gestió discrecional de carteres, facilitarà trimestralment un informe (estat periòdic) sobre les activitats de gestió de cartera que ha dut a terme a compte del Client.
- En cas que hagués autoritzat l'adquisició de valors mitjançant finançament extern (cartera palanquejada), el Client pot sol·licitar que l'informe a què es refereix l'apartat 1 anterior li sigui remès amb caràcter mensual.
- Quan el Client triï rebre la informació sobre les operacions executades per a cada

operació individual, les Entitats d'Inversió remetran l'informe a què es refereix l'apartat 1 almenys amb caràcter anual.

- Sense perjudici de l'anterior, Ibercaja ha d'informar el Client de qualsevol pèrdua igual o superior al 10% o, si s'escau, que superi el llindar que s'estableixi en el Contracte Particular que reguli la prestació del servei de gestió discrecional de carteres, si aquest fos inferior a l'esmentat 10%. Aquest avís s'ha de remetre en tancar el dia hàbil en què se superi el llindar o, quan se superés en un dia no hàbil, al tancament del següent dia hàbil.

Clàusula 27.- Informació relativa al dipòsit d'instruments financers i d'efectiu

Quan Ibercaja actuï com a dipositària d'instruments financers o d'efectiu del Client, ha d'enviar almenys amb caràcter trimestral, un estat d'aquests instruments financers, llevat que aquesta informació hagi estat proporcionada al Client per mitjà d'altres estats periòdics.

Clàusula 28.- Informació de costos i despeses

Ibercaja ha de facilitar al Client, almenys anualment, informació agregada dels costos i les despeses de les inversions.

La informació sobre tots els costos i despeses associades haurà d'incloure informació relacionada tant amb els serveis d'inversió com amb els auxiliars, inclosos el cost d'assessorament, quan s'escaigui, el cost de l'instrument financer recomanat o comercialitzat al client, així com qualssevol pagaments relacionats amb tercers.

La informació de tots els costos i despeses, inclosos els relacionats amb el servei d'inversió i l'instrument financer, que no siguin causats per l'existència d'un risc de mercat subjacent, estarà agregada de manera que el client pugui comprendre el cost total així com l'efecte acumulatiu sobre el rendiment de la inversió, facilitant-se, a sol·licitud del client, un desglossament per conceptes.

Clàusula 29.- Responsabilitat

- Ibercaja es responsabilitza únicament dels perjudicis directes soferts pel Client i que tinguin causa immediata en culpa, dol o negligència del personal al servei d'Ibercaja. Tampoc no respondrà per perjudicis deguts a cas fortuït o força major.
- Ibercaja no garanteix ni pot garantir cap rendibilitat fixa o mínima, ni es fa responsable de les pèrdues que es puguin produir per les inversions que faci el Client en valors i instruments financers a què es refereix aquest Contracte, especialment de les que es derivin de l'evolució dels preus de canvi dels valors en els mercats organitzats, els tipus d'interès, la conjuntura dels diversos mercats financers i, en general, de la resta de factors que causen la inseguretat natural dels mercats i sistemes de negociació, així com de qualssevol altres factors que puguin afectar els valors, els instruments financers o els serveis d'inversió prestats i sobre els quals Ibercaja no té, ni pot tenir, cap capacitat d'intervenció perquè són factors externs i sense possibilitat de control per part Ibercaja.

- Ibercaja no és responsable dels perjudicis causats quan la prestació dels seus serveis no sigui possible per motius que no siguin imputables a l'organització interna i, especialment, per motius causats per demores o deficiències en els serveis de correus, de comunicació o transmissió de dades aliens a Ibercaja.

Clàusula 30.- Sistemes de reclamació

Sense perjudici del dret del Client a acudir als òrgans jurisdiccionals, Ibercaja té establert un Servei d'Atenció al Client per resoldre les queixes o reclamacions el funcionament de les quals es regeix per l'Ordre ECO/734/2004, de l'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, i pel Reglament per a la Defensa del Client del Grup Ibercaja, el contingut del qual pot consultar-se a www.ibercaja.es, amb el número de telèfon 900102706 (a la data de signatura d'aquest Contracte, ha d'actualitzar-se a la pàgina web www.ibercaja.es en cas de canvi) i domicili a Plaza de Basilio Paraíso, 2 (50008 – Saragossa) i l'adreça de correu electrònic següent: atencioncliente@ibercaja.es.

En cas que alguna queixa o reclamació no hagi estat atesa satisfactòriament per l'oficina corresponent, pot ser adreçada directament al Servei d'Atenció al Client o a través de qualsevol de les Oficines del Grup Ibercaja, utilitzant, per exemple, el model de reclamació que es posa a disposició en qualsevol d'aquestes oficines o a través de la pàgina web d'Ibercaja, en paper o per qualsevol altre mitjà informàtic, electrònic o telemàtic.

El Servei d'Atenció al Client disposa d'un termini màxim per a la resolució de la queixa o reclamació d'un (1) mes (en el cas de consumidors), quinze (15) dies hàbils en el cas dels serveis de pagament (en el cas de consumidor o microempresa) o dos (2) mesos (si no s'és consumidor). Transcorregut el termini sense resolució o si es manifesta disconformitat amb aquesta, com a reclamant es pot recórrer als organismes següents: (i) Departament de Conducta d'Entitats del Banc d'Espanya (c. Alcalá, 48, 28014 Madrid; telèfon: 900 54 54 54 o 91 338 8830), (ii) Servei de Reclamacions de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (c. Edison, 4, 28006 Madrid o c. Bolivia 56, 4a planta, 08018 Barcelona; telèfon 900 535 015) o (iii) Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid; telèfon 952 24 99 82) al qual, d'acord amb l'objecte de la reclamació, li pugui correspondre, i el procediment per a la presentació de reclamacions del qual està regulat a l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant dels serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Així mateix, l'informem que té a disposició exemplars del formulari per a la presentació de reclamacions davant el Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors a la pàgina web www.ibercaja.es, on també hi ha informació general sobre aquestes matèries.

Plataforma de resolució de litigis en línia. En compliment del que preveu el Reglament (UE) núm. 524/2013 del Parlament Europeu i del Consell del 21 de maig de 2013, sobre resolució de litigis en línia en matèria de consum, s'insereix a continuació un enllaç a la plataforma de resolució de litigis en línia posada en marxa per la Comissió

Europea, a la qual poden recórrer els consumidors per resoldre qualsevol discrepància o controvèrsia relacionada amb els serveis prestats en línia: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Ibercaja no està adherida a cap junta arbitral de consum. En cas que s'hi adhereixi en el futur, figuraria aquesta informació a la pàgina web www.ibercaja.es, a l'apartat "Atenció al Client".

El Client pot accedir al contingut del Reglament per a la Defensa del Client del Grup Ibercaja a través de la pàgina web www.ibercaja.es i en qualsevol de les nostres oficines.

Clàusula 31.- Normes de conducta i requisits d'informació

Ibercaja se sotmet a les normes de conducta i requisits d'informació que preveu la legislació dels Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió i la normativa de desenvolupament corresponent.

Clàusula 32.- Prevenció del blanqueig de capitals

Tant el Client com Ibercaja es comprometen a complir les normes de prevenció del blanqueig de capitals. En aquest sentit, el Client declara que els diners i els actius que pugui confiar a Ibercaja procedeixen d'activitats lícites.

Clàusula 33.- Integració i interpretació

- Les disposicions d'aquest Contracte s'aplicaran de manera complementària a les específiques que s'estableixin en els Contractes Particulars que subscriuguin les Parts per a cadascun dels Serveis d'Inversió.
- En cas de discrepància entre el que estableix aquest Contracte i els Contractes Particulars, prevaldrà el que disposen aquests últims, llevat que s'estipuli expressament el contrari.

Clàusula 34.- Modificació del contracte

Ibercaja es reserva el dret a modificar les Condicions Generals d'aquest Contracte. Aquestes modificacions es comunicaran al Client prèviament a l'aplicació (llevat que impliqués clarament un benefici per al Client), per qualsevol dels procediments següents:

1. Notificació per escrit o, si s'escau, per correu electrònic dirigit al domicili o adreça de correu electrònic del Client que figuren a Ibercaja per a la recepció de correspondència, amb una antelació mínima de 15 dies naturals anteriors a l'aplicació.
2. Anunci, en lloc visible, a la pàgina web i a totes les Oficines d'IBERCAJA durant els dos mesos anteriors a l'aplicació.

S'entén que el Client està conforme amb les noves condicions si, en els terminis esmentats, no manifesta el contrari. Si manifesta el contrari, pot optar per resoldre el Contracte, i s'aplicarien a la liquidació per cancel·lació que pogués correspondre les condicions econòmiques prèvies a la modificació comunicada.

En cas que es modifiqui la tarifa de comissions i despeses transferibles, la notificació per escrit, o si s'escau, per correu electrònic, ha de ser dirigida a la persona, domicili o adreça de correu electrònic que hagi facilitat el client per a la recepció de

correspondència amb antelació mínima d'un mes anterior a l'aplicació.

Clàusula 35.- Vigència i resolució del contracte

Aquest Contracte té una durada indefinida, i pot decidir-se a instància de qualsevol de les Parts en qualsevol moment, amb comunicació prèvia a l'altra Part cursada per qualsevol mitjà admès en Dret, amb una antelació mínima de quinze dies.

Clàusula 36.- Llei aplicable i jurisdicció

Aquest contracte es regirà i s'interpretarà de conformitat amb la legislació espanyola. Les Parts acorden que qualsevol litigi, discrepància, qüestió o reclamació, resultant de l'execució o interpretació d'aquest Contracte o que hi estigui relacionat directament o indirectament, es resoldrà definitivament seguint la jurisdicció i competència dels Jutjats i Tribunals corresponents al domicili del Client o qualsevol altre fur que resulti d'aplicació per a la resolució de totes les qüestions que susciti la interpretació o compliment d'aquest Contracte i dels Contractes Particulars.

ANNEX I

SERVEIS D'INVERSIÓ I SERVEIS AUXILIARS

1. Es consideraran serveis d'inversió els següents:

- a) La recepció i transmissió d'ordres de clients en relació amb un o més instruments financers. S'entendrà compresa en aquest servei la posada en contacte de dos o més inversors perquè executin operacions entre ells amb un o més instruments financers.
- b) L'execució d'aquestes ordres a compte de clients.
- c) La negociació per compte propi, és a dir, la negociació amb capital propi que dona lloc a la conclusió d'operacions sobre un o més instruments financers
- d) La gestió discrecional i individualitzada de carteres d'inversions d'acord amb els mandats conferits pels clients, quan les carteres incloguin un o més instruments financers.
- e) La col·locació d'instruments financers, es basin o no en un compromís ferm.
- f) L'assegurament d'una emissió o d'una col·locació d'instruments financers.
- g) L'assessorament en matèria d'inversió, és a dir, la prestació de recomanacions personalitzades a un client, sigui a petició d'ell o per iniciativa de l'empresa de serveis d'inversió, respecte a una o més operacions relatives a instruments financers.

2. Es consideren serveis auxiliars, segons la Llei dels Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió, els serveis següents:

- a) La custòdia i administració per compte de clients dels instruments financers, inclosos la custòdia i serveis connexos com ara la gestió de tresoreria i de garanties, i exclòs el manteniment de comptes de valors al nivell més alt.
- b) La concessió de crèdits o préstecs a inversors perquè puguin fer una operació

sobre un o més dels instruments financers que preveu aquesta Llei i les disposicions de desenvolupament corresponents, sempre que en aquesta operació intervingui l'empresa que concedeix el crèdit o el préstec.

- c) L'assessorament a empreses sobre estructura del capital, estratègia industrial i qüestions afins, així com l'assessorament i altres serveis en relació amb fusions i adquisicions d'empreses.
- d) Els serveis relacionats amb l'assegurament.
- e) L'elaboració d'informes d'inversions i anàlisis financeres o altres formes de recomanació general relativa a les operacions sobre instruments financers, de conformitat amb l'article 36 del Reglament Delegat (UE) 2017/565 de la Comissió, del 25 d'abril de 2016.
- f) Els serveis de canvi de divises, quan estiguin relacionats amb la prestació de serveis i activitats d'inversió.
- g) Els serveis i activitats d'inversió, així com els serveis auxiliars que es refereixin al subjacent no financer dels instruments financers derivats, com ara contractes d'opcions, futurs, permutes (swaps), acords de tipus d'interès a termini i altres contractes de derivats relacionats amb instruments financers, divises, variables financeres, matèries primeres o drets d'emissió, quan estiguin vinculats a la prestació de serveis i activitats d'inversió o de serveis auxiliars. S'entén inclòs el dipòsit o lliurament de les mercaderies que tinguin la condició de lliurables.

ANNEX II

SECCIÓ 1a.- POLÍTICA D'EXECUCIÓ I TRACTAMENT D'ORDES (RESUM)

CONDICIONS DE LES ORDRES

- Les ordres del Client han de complir els requisits generals i especials per a cada classe d'instrument financer exigits per la normativa dels Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió, de les Institucions d'Inversió Col·lectiva o de qualsevol altra regulació específica.
- Les ordres han de ser emeses i subscrites pel titular o apoderat amb poder suficient.
- Ibercaja, en executar les ordres dels Clients, ha de tenir en compte els factors següents:
 - a) Les característiques del client, inclosa la categorització com a Client detallista o professional.
 - b) Les característiques de l'ordre del client.
 - c) Les característiques dels instruments financers objecte de l'ordre en qüestió.
 - d) Les característiques dels centres d'execució o intermediaris als quals es pot adreçar aquesta ordre.

Ibercaja disposa d'una Política d'Execució i Tractament d'ordres basada en els factors anteriors, que ha de ser revisada anualment i que es troba a disposició

del client.

- El Client ha de comunicar l'import, classe, termini o interès inicial de les ordres a Ibercaja. En defecte d'aquestes s'entén que les ordres han estat cursades a preu de mercat.
- Vigència de les ordres: les ordres tenen el període de vigència que hagi assenyalat el Client, fins a un màxim de noranta (90) dies.
- Operacions en divisa estrangera: si el client emet ordres relatives a instruments financers denominats en divisa diferent de la del compte a la vista associat al contracte de dipòsit i administració d'instruments financers, l'emissió de l'ordre relativa a aquests instruments financers implica l'emissió de l'ordre a Ibercaja perquè faci la conversió, per compte del Client, de l'import necessari a la divisa en qüestió, aplicant-hi els tipus de canvi que consideri oportuns.
- Operativa del servei d'intermediació d'ordres:
 - Ordres de venda/reemborsament d'instruments financers: Ibercaja no intermediarà ordres de venda d'instruments financers que no estiguin dipositats a Ibercaja o no estiguin dipositats en l'intermediari financer que Ibercaja designi per al supòsit de valors estrangers. L'emissió de l'ordre de venda o reemborsament requereix que Ibercaja posi a disposició els instruments financers corresponents. Si el dipositari és Ibercaja, o si el dipòsit ha estat constituït per l'Ibercaja sota la seva rúbrica, l'ordre de venda/reemborsament comporta necessàriament l'aixecament del dipòsit. Si el dipositari no és Ibercaja, el Client ha de procedir a l'entrega a aquesta última dels instruments financers corresponents o a cursar les ordres pertinents al dipositari.
 - Ordres de subscripció/adquisició de valors: l'ordre per a la subscripció/adquisició d'un instrument financer a Ibercaja comporta l'ordre de la custòdia o dipòsit corresponent, si el mercat ho exigeix en la pràctica.
- Ibercaja pot abstenir-se de mitjançar en les ordres rebudes del Client en els supòsits següents:
 1. Ibercaja pot no cursar les ordres del Client quan no es compleixin totes les condicions necessàries perquè mitjanci.
 2. Ibercaja pot no cursar les ordres de venda/reemborsament per part del Client si el Client no li posa a disposició, si escau, amb la suficient antelació, els títols o la documentació necessària.
 3. Ibercaja pot no cursar les ordres de subscripció/adquisició d'instruments financers quan, en el compte a la vista vinculat al Contracte Particular de l'instrument financer, no hi hagi fons disponibles, sigui en la divisa de l'operació o en el contravalor en la divisa del compte a la vista, o bé, si és el cas, si no hi ha la provisió de fons específica que pugui ser exigida per Ibercaja.

OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ D'IBERCAJA

1. Ibercaja ha d'informar el Client, al més aviat possible, de la recepció de l'ordre i de tots els assumptes relatius a les seves operacions.
2. Després de l'execució de l'ordre, Ibercaja proporcionarà al Client, en un suport durador, la informació essencial relativa a l'execució de l'ordre. Així mateix, enviarà

al Client un avís en suport durador confirmant l'execució de l'ordre tan aviat com sigui possible i a tot estirar, el primer dia hàbil després de l'execució o, si Ibercaja rep la confirmació d'un tercer, a tot estirar, el primer dia hàbil després de la recepció de la confirmació del tercer. Això últim no és aplicable quan la confirmació tingui la mateixa informació que una confirmació que hagi de ser enviada al client per un tercer.

3. El paràgraf anterior no és aplicable quan les ordres executades a compte del Client es refereixin a bons que financin contractes de préstec hipotecari subscrits amb el Client mateix. En aquest cas, l'informe sobre la transacció es redacta al mateix temps que es comuniquen les clàusules del préstec hipotecari, però sempre, a tot estirar, un mes després d'haver executat l'ordre.
4. Ibercaja tindrà l'obligació de facilitar al Client, quan aquest ho sol·liciti, informació sobre la situació de la seva ordre.
5. Respecte de les ordres del Client que tinguin per objecte participacions o accions d'un organisme d'inversió col·lectiva que s'executin periòdicament, Ibercaja li ha d'enviar l'avís confirmant l'execució en els mateixos termes que estableix l'apartat 2, o facilitar-li, almenys semestralment, la informació que figura a l'apartat següent pel que fa a aquestes operacions.
6. Ibercaja ha de publicar a la pàgina web www.ibercaja.es, amb periodicitat anual i respecte de cada classe d'instrument financer, els cinc principals centres d'execució d'ordres de Clients detallistes i Clients professionals, en termes de volums de negociació, en què es van executar les ordres dels clients l'any anterior.

SECCIÓ 2a.- POLÍTICA DE SALVAGUARDA D'INSTRUMENTS I ACTIUS FINANCERS (RESUM)

CONDICIONS DE PROTECCIÓ DELS INSTRUMENTS FINANCERS I DELS FONS DELS CLIENTS

1. Ibercaja estableix un procediment de registre i manteniment de comptes de valors que permet diferenciar els instruments financers per compte propi dels instruments financers dels clients i, d'entre ells, identificar unívocament la propietat dels actius de cada client.
Aquest procediment comprèn tots els dipositaris i/o subcustodis que s'utilitzen per donar suport als clients en els diferents mercats en què operen.
2. Ibercaja garanteix l'exactitud dels registres interns d'instruments financers mitjançant la realització dels processos de conciliació que consideri oportuns per garantir la protecció dels drets dels clients.
3. Ibercaja diposita instruments financers la tinença dels quals ostenti per compte dels seus clients, en comptes oberts amb un tercer, actuant amb la deguda competència, atenció i diligència en la selecció, designació i revisió periòdica del tercer. No es permetrà l'ús dels instruments financers dipositats en aquests comptes oberts amb un tercer sense el consentiment previ dels clients.
4. Ibercaja no dipositarà instruments financers en països supeditats a una reglamentació i supervisió específica diferent o que no reguli la tinença i custòdia

d'instruments financers a compte d'una altra persona llevat que es compleixin les condicions descrites en la legislació vigent.

5. Ibercaja defineix els mecanismes de control necessaris per garantir el compliment de la política de salvaguarda d'actius, així com les mesures organitzatives adequades per minimitzar el risc de pèrdua o disminució del valor dels actius de clients, o dels drets relacionats amb aquests actius.
6. Ibercaja proporciona informació als clients sobre els aspectes rellevants en matèria de salvaguarda a través del Document Política de Salvaguarda d'Instruments i Actius Financers, que es troba a disposició del client a totes les oficines i a través de la pàgina web [ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

SECCIÓ 3a.- POLÍTICA DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE CONFLICTES D'INTERESSOS

Ibercaja, en execució de la Política de Prevenció i Gestió de Conflictes d'Interessos i d'acord amb la legislació dels mercats de valors i serveis d'inversió, ha adoptat les mesures necessàries per prevenir, detectar i gestionar els eventuais conflictes d'interès que puguin perjudicar els seus clients i que poguessin sorgir en el moment de la prestació de la prestació de Serveis d'Inversió entre el client i l'Entitat d'Inversió, incloent-ne els directius i empleats, o entre clients.

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

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

El Client té a disposició, a les Oficines i a la pàgina web d'Ibercaja (<http://www.ibercaja.es>) el contingut íntegre de la Política de Prevenció i Gestió de Conflictes d'Interessos del Grup Ibercaja.

No obstant això, el Client pot sol·licitar a Ibercaja que li faciliti informació més detallada de les polítiques anteriors en un suport durador.

ANNEX III

INSTRUMENTS FINANCERS

1.- INSTRUMENTS FINANCERS NO COMPLEXOS

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

- a). Existeixen possibilitats freqüents de venda, reemborsament o altre tipus de liquidació d'aquest instrument a preus públicament disponibles per als membres en el mercat i que siguin preus de mercat o preus oferts, o validats, per sistemes d'avaluació independents de l'emissor;
- b). No implica pèrdues reals o potencials per al Client que excedeixi el cost d'adquisició de l'instrument
- c). No incorpora una clàusula, condició o esdeveniment desencadenant que pugui modificar substancialment la naturalesa o risc de la inversió o el perfil de pagaments, com ara les inversions que incorporen un dret a convertir l'instrument en una inversió diferent
- d). No inclou despeses de sortida explícites o implícites que tinguin per efecte convertir la inversió en il·líquida encara que existeixin possibilitats tècniques freqüents de vendre-la, obtenir-ne el reemborsament o fer-la d'alguna altra manera.
- e). Existeix a disposició del públic prou informació sobre les seves característiques, que sigui comprensible de manera que permeti a un client detallista mitjà emetre un judici fundat per decidir si fa una operació en aquest instrument.

A títol d'exemple es poden citar com a productes no complexos: accions admeses a negociació en un mercat regulat o en un mercat equivalent d'un tercer país o en un SMN, quan es tracti d'accions en societats, i excloent-ne les accions en institucions d'inversió col·lectiva diferents dels organismes d'inversió col·lectiva en valors mobiliaris (OICVM) i les accions que incorporin derivats; instruments del mercat monetari (exclosos els que incloguin derivats o incorporin una estructura que dificulti als clients la comprensió dels riscos en què incorren); obligacions, bons o altres formes de deute titulitzades, llevat que incorporin un derivat implícit o incorporin una estructura que dificulti la comprensió dels riscos en què s'incorre; participacions i accions en OICVM, exclosos els OICVM estructurats contemplats a l'article 36.1, paràgraf segon, del Reglament (UE) núm. 583/2010, dipòsits estructurats, exclosos els que incorporin una estructura que dificulti als clients la comprensió dels riscos en què incorren, respecte del rendiment o del cost de sortida del producte abans que venci, institucions d'inversió col·lectiva harmonitzades en l'àmbit europeu i d'altres instruments financers no complexos.

2.- INSTRUMENTS FINANCERS COMPLEXOS

Són instruments financers complexos tots els que no reuneixin els requisits assenyalats a l'apartat 1 anterior per als instruments no complexos.

En qualsevol cas es consideraran instruments financers complexos:

a) Els valors que donin dret a adquirir o vendre altres valors negociables o que donin lloc a liquidar-los en efectiu, prenent com a referència valors negociables, divises, tipus d'interès o rendiments, primeres matèries o altres índexs o mesures.

b) Els instruments financers següents: contractes d'opcions, futurs, permutes (swaps), contractes a termini, instruments derivats per a la transferència del risc de crèdit, contractes financers per diferències, drets d'emissió consistents en unitats reconegudes, acords de tipus d'interès a termini i altres contractes de derivats relacionats amb instruments financers, divises, variables financeres, primeres matèries o drets d'emissió, i els altres instruments que s'estableixin reglamentàriament.

c) Els bons i les obligacions o altres formes de deute titulitzat, inclosos els rebuts de dipositaris representatius d'aquests valors, que siguin passius admissibles per a la recapitalització interna d'acord amb la Secció 4a del Capítol VI de la Llei 11/2015, del 18 de juny.

A títol d'exemple es poden citar, com a productes complexos, els contractes d'opcions i futurs, tota mena de derivats i warrants; els fons d'inversió de gestió alternativa d'alt risc, fons d'inversió garantits, fons d'inversió de rendibilitat objectiu i fons de modalitat "hedge funds"; dipòsits estructurats, deute subordinat, bons i obligacions convertibles, bons i obligacions amb clàusula d'amortització anticipada, bons i obligacions indexats, bons i obligacions amb garanties o col·laterals, bons estructurats; accions i participacions preferents; altres actius no cotitzats en mercats regulats amb escassa liquiditat.

INFORMACIÓ SOBRE LA NATURALES A I ELS RISCOS DELS INSTRUMENTS FINANCERS

El risc és un element inherent als instruments financers. Aquest risc implica la possibilitat no tan sols d'obtenir rendibilitats més altes o més baixes que les previstes, sinó també, en el pitjor dels casos i en funció dels instruments financers de què es tracti, d'arribar a perdre la totalitat del capital invertit.

Les principals característiques i riscos associats als instruments financers més usuals que poden ser objecte de la prestació de serveis d'inversió per part d'IberCaja es descriuen a continuació. Sense perjudici d'això, pot consultar les guies publicades per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), disponibles a la seva web (www.cnmv.es).

RENDA FIXA

INTRODUCCIÓ

Els actius de renda fixa són un ampli conjunt de valors negociables que emeten tant les empreses privades com les institucions públiques. Econòmicament, són un préstec que les entitats emissores reben dels inversors. Confereixen a l'inversor el dret a percebre els interessos pactats (en forma de cupons periòdics i/o com a diferència entre el valor d'emissió i el d'amortització) i la devolució total o parcial del valor nominal invertit.

PRINCIPALS TIPUS D'ACTIUS DE RENDA FIXA

1.- Deute públic: són valors de renda fixa emesos per l'Estat, les comunitats autònomes i altres organismes públics. En general, són valors molt líquids i amb un baix risc de crèdit. Depenent dels terminis i les característiques, hi ha diferents tipus de deute públic:

- **LLETRES DEL TRESOR:** són els títols de deute públic emesos per l'Estat a curt termini (màxim 18 mesos). Són títols emesos al descompte i amb valor nominal de 1.000 €. Actualment, s'ofereixen diversos tipus de lletres segons el termini de venciment: a 12 i a 18 mesos.
- **BONS I OBLIGACIONS DE L'ESTAT:** són els principals instruments de deute públic a mitjà (bons) i a llarg termini (obligacions). Són emissions de rendiment explícit. Durant la seva vida, meriten un tipus d'interès fix que s'abona mitjançant cupons. El nominal és de 1.000 €. Actualment s'emeten bons a 3 i 5 anys i obligacions a 10, 15 i 30 anys. Algunes emissions de deute públic a llarg termini es materialitzen sota la modalitat de valors segregables o "*strips*", en què es pot adquirir per separat el principal i cadascun dels cupons a què dona dret el bo original.
- **DEUTE AUTONÒMIC I D'ALTRES ORGANISMES PÚBLICS:** les característiques en són similars a les dels títols de l'Estat, i s'emeten també a curt i a llarg termini.

2. Renda fixa privada: són valors emesos per empreses privades. Les característiques figuren en un fullet que es pot consultar a la CNMV. Es poden diferenciar els documents següents:

- **PAGARÉS D'EMPRESA:** són els valors de renda fixa privada anàlegs a les lletres del Tresor del deute públic. Són valors emesos al descompte, la rendibilitat dels quals s'obté per diferència entre el preu de compra i el valor nominal del pagaré que es rebrà en la data d'amortització. Són a curt termini i els terminis més freqüents són d'entre 1 i 18 mesos.
- **BONS I OBLIGACIONS SIMPLES:** els bons i les obligacions emesos per les empreses són valors a mitjà (bons amb venciment inferior a 5 anys) i a llarg termini (obligacions, amb venciment superior a 5 anys). Les característiques en difereixen d'un emissor a un altre, també per a diferents emissions d'una mateixa societat. Aquestes diferències poden tenir a veure amb la data de venciment, el tipus d'interès, la periodicitat dels cupons, els preus d'emissió i d'amortització i altres condicions de l'emissió, i també, entre d'altres, amb les opcions de convertibilitat, si n'hi ha, la prelació del crèdit en supòsits de liquidació o les garanties que hi poden haver.
- **OBLIGACIONS SUBORDINADES:** es diferencien de les anteriors perquè, en un procediment concursal quant a la prelació del crèdit, queden postergades després dels crèdits ordinaris.
- **OBLIGACIONS CONVERTIBLES I/O CANVIABLES:** la convertibilitat suposa la

possibilitat de transformar un actiu financer (l'obligació) en un altre (una acció, una altra mena d'obligació). Així, una determinada obligació pot convertir-se en una acció o en una altra classe d'obligacions. Les obligacions convertibles o canviables confereixen al seu propietari el dret a canviar-los per accions en una data determinada. La diferència entre canvi i conversió és que, en el primer cas, la transformació en accions es fa mitjançant l'entrega d'accions velles que formen part de l'autocartera de l'emissor, mentre que, en el segon, es lliuren accions noves

- **CÈDULES HIPOTECÀRIES:** cèdules territorials. Són valors de renda fixa emesos exclusivament per entitats de crèdit. Les cèdules hipotecàries estan abonades de manera global per la cartera de préstecs hipotecaris de l'emissor; solen ser emissions a mitjà termini i tenen diferents modalitats pel que fa al tipus d'interès i a les condicions d'amortització. En concret, l'entitat emissora es reserva la facultat d'amortitzar anticipadament part o la totalitat de l'emissió mentre estigui activa, d'acord amb la Llei que regula el mercat hipotecari; les entitats emissores solen donar liquiditat a aquests valors dins certs límits, és a dir, donen contrapartida de compra o venda als inversors. Les cèdules territorials tenen el suport dels préstecs i crèdits concedits per l'emissor a l'Estat, les comunitats autònomes, els ens locals i els organismes autònoms que en depenen, així com a altres entitats de naturalesa anàloga de l'Espai Econòmic Europeu.

- **TITULITZACIONS HIPOTECÀRIES O D'ACTIUS:** la titulització és un mètode de finançament d'empreses basat en la venda o cessió de determinats actius (fins i tot drets de cobrament futurs) a una societat (fons de titulització) que, alhora, finança la compra emetent valors que es col·loquen entre els inversors.

- **PARTICIPACIONS PREFERENTS:** aquests valors han de ser emesos per una societat. Les participacions preferents presenten similituds i diferències tant amb la renda fixa com amb la renda variable. L'estructura és similar al deute subordinat, però a efectes comptables es consideren valors representatius del capital social de l'emissor, que atorguen als seus titulars uns drets diferents dels de les accions ordinàries (ja que falten de drets polítics, llevat de supòsits excepcionals, i del dret de subscripció preferent). Les seves característiques principals són: (i) Concedeixen als titulars una remuneració predeterminada (fixa o variable), no acumulativa, condicionada a l'obtenció de beneficis distribuïbles, per part de la societat garant o del grup consolidable, però (ii) en l'ordre de prelació de crèdits se situen pel davant de les accions ordinàries, en igualtat de condicions amb qualsevol altra sèrie de participacions preferents i darrere de tots els creditors comuns i subordinats. Les participacions preferents són perpètuas, encara que l'emissor sol reservar-se la facultat d'amortitzar-les un cop transcorreguts almenys cinc (5) anys des que van ser desemborsades, amb l'autorització prèvia del garant i del Banc d'Espanya, si escau. Cotitzen a AIAF, mercat secundari organitzat de renda fixa. No és un producte de renda fixa tradicional i, ara per ara, algunes emissions compten amb escassa liquiditat.

FACTORS DE RISC

Encara que la renda fixa ha servit tradicionalment com a refugi en temps de crisi, això no implica que estigui exempta de tot risc. De fet, el que roman fix és l'interès pactat i no el preu de l'actiu financer. Per això, cal comprendre que invertir en renda fixa també suposa un risc. Els factors de risc que cal vigilar a l'hora d'invertir en renda fixa són els següents:

- **QUALITAT CREDITÍCIA DE L'EMISSOR:** es tracta de l'anomenat "risc de crèdit". Aquest és un punt fonamental, ja que, al cap i a la fi, l'inversor està comprant deute (prestant diners) i s'ha d'assegurar que qui emet aquest actiu ha de ser capaç de pagar allò que s'ha pactat. Per determinar aquesta qualitat hi ha les anomenades agències de rating. En casos extrems, pot suposar que l'emissor no pugui fer front al pagament ni dels cupons acordats, ni de la devolució del nominal contractat, de manera que l'inversor queda exposat a la pèrdua del cobrament de les quantitats acordades, sigui en forma de cupons o, fins i tot parcialment o totalment, del nominal invertit.

- **RISC DE TIPUS D'INTERÈS I DE PREU:** el risc de preu suposa la possibilitat que, si l'inversor vol vendre l'actiu abans que venci, el preu de venda sigui inferior al de compra. En el cas de la renda fixa, aquest risc està unit fonamentalment a l'evolució dels tipus d'interès, si bé hi ha altres factors que també influeixen en la cotització de les emissions de renda fixa al mercat (per exemple, modificacions en la qualitat creditícia de l'emissió). En aquest sentit, una pujada de tipus d'interès podria fer perdre valor als bons que ja cotitzessin en els supòsits en què les noves emissions tinguessin millors condicions, mentre que una caiguda els beneficiaria. Això podria passar perquè les noves emissions oferissin una remuneració més atractiva, per la qual cosa les antigues només es negociarien si el seu preu es reduís. L'inversor està subjecte a aquest risc si adquireix un actiu amb un termini superior al període d'inversió propi. La sensibilitat del preu davant de variacions de tipus d'interès es mesura mitjançant la durada, que és la vida mitjana d'un valor de renda fixa, tenint en compte el nombre de cupons pendents, la seva distribució i quantia, i la resta dels ingressos que es preveu percebre en el temps.

- **EFFECTE REINVERSIÓ:** en les emissions amb rendiment explícit (pagament de cupons), el canvi en els tipus té un segon efecte associat. Si els tipus d'interès augmenten, també augmenta la rendibilitat obtinguda per la reinversió de pagaments intermedis obtinguts. Passa el contrari si els tipus baixen.

- **RISC DE TIPUS DE CANVI:** afecta les emissions referenciades en divisa diferent de la de l'inversor (l'euro en el nostre cas). Es refereix a la possibilitat que es produeixin variacions en el contravalor en euros dels cupons abonats i, com a conseqüència, de l'import d'amortització en moviments en el tipus de canvi entre l'euro i la divisa en què està referenciada l'emissió.

- **EL TERMINI DE LA INVERSIÓ:** la renda fixa es contracta generalment a un termini determinat (venciment) que sol influir en el tipus d'interès ofert. Per regla general, com més llarg sigui el termini, millor és la rendibilitat, encara que també hi ha més

possibilitats que es vegi afectat pels canvis de tipus d'interès. Per això, en renda fixa és molt important mesurar l'anomenada TIR o taxa interna de retorn, que permet comparar cada emissió amb els tipus de mercat, és a dir, amb altres emissions de característiques similars.

- **RISC DE FALTA DE LIQUIDITAT:** és la dificultat que pot trobar un inversor que vulgui transformar en efectiu l'instrument financer adquirit, bé perquè no hi hagi un mercat de negociació o referència en què pugui desfer amb facilitat o rapidesa la seva posició, bé perquè al mercat de referència no hi hagi demanda d'aquest instrument a curt termini o al termini en què l'inversor vulgui vendre'l. Com a regla general, els instruments financers que es negocien en mercats organitzats són més líquids que els instruments no negociats en aquests mercats. El risc de manca de liquiditat pot comportar una penalització en el preu obtingut en desfer la inversió, en cas que sigui necessari fer la venda amb rapidesa.

RENDA VARIABLE

INTRODUCCIÓ

El principal instrument de renda variable són les accions. Les accions són les parts en què es divideix el capital social d'una companyia. Qui compra títols (accionista) d'una empresa, fins i tot si és un inversor petit, passa a ser-ne un dels propietaris directes, independentment del nombre d'accions que tingui.

El rendiment de la inversió en valors de renda variable s'obté, d'una banda, de la diferència entre el preu de venda i el preu de compra; i, d'altra banda, dels dividends (repartiment de benefici que la societat pot repartir entre els accionistes) que l'inversor percebi durant la tinença dels títols esmentats.

FACTORS DE RISC

Cal assenyalar que el risc és una característica inherent als valors de renda variable atès que la rendibilitat que s'obté amb la inversió és desconeguda a priori.

D'una banda, l'inversor pot obtenir rendibilitats diferents (més altes o més baixes) de les previstes. A més a més, el propietari d'una acció està subjecte a pèrdues de capital. En casos extrems, podria perdre la totalitat de la inversió efectuada. El principal factor de risc prové de la incertesa sobre el preu que assolirà el valor. Aquesta incertesa difereix de manera substancial en funció del valor que estiguem adquirint.

La cotització d'una acció depèn en cada moment de la valoració que els participants en el mercat facin de la societat emissora. Aquesta valoració depèn de diversos factors. Els principals són les expectatives sobre el benefici futur de la societat i la taxa de creixement. També hi influeixen altres factors, com ara les expectatives sobre diferents indicadors macroeconòmics, la confiança dels inversors, etc.

En general, quan es parla de risc d'una companyia cotitzada (depenent de la font) se

sol considerar només el risc de preu, atès que s'entén que la resta dels riscos ja hi estan inclosos, per bé que aquest tipus de valors també es poden veure exposats a risc de liquiditat o risc de tipus de canvi. Un indicador del risc passat d'una acció o índex és la volatilitat.

INSTITUCIONS D'INVERSIÓ COL·LECTIVA (IIC)

Les institucions d'inversió col·lectiva (IIC) són aquelles que tenen per objecte la captació de fons, béns o drets del públic per gestionar-los i invertir-los en béns, drets o valors o altres instruments, financers o no, sempre que el rendiment de l'inversor s'estableixi en funció dels resultats col·lectius. Les IIC revestiran forma de societat d'inversió (SICAV) o de fons d'inversió (FI).

El patrimoni dels partícips o accionistes està representat per participacions iguals que confereixen als seus titulars un dret de propietat.

La naturalesa i l'abast dels riscos dependran del tipus de IIC, de les seves característiques individuals (definides en el fullet) i dels actius en què inverteixi el seu patrimoni (cadascun d'aquests actius subjecte als seus propis factors de risc).

En conseqüència, l'elecció entre els diferents tipus de IIC s'ha de fer tenint en compte la capacitat i el desig d'assumir riscos per part de l'inversor, així com el seu horitzó temporal d'inversió. Conèixer la vocació inversora del fons és fonamental per fer-se una idea de quin és el nivell de risc que assumeix.

Es pot fer la següent classificació de manera genèrica dels tipus de IIC en funció de la seva política d'inversió, reflectida en el seu fullet:

- **FONS MONETARIS:** les inversions que componen la cartera són actius financers d'elevada qualitat creditícia i a curt termini (amb caràcter general no superaran els 18 mesos a venciment).
- **FONS DE RENDA FIXA:** les inversions que preveu fer contenen majoritàriament actius de renda fixa. A causa d'aquesta política d'inversió, el risc del fons és baix i depèn fonamentalment de l'evolució dels tipus d'interès.
- **FONS MIXTES:** dins aquesta categoria podem diferenciar entre mixtos de renda fixa, que inverteixen menys del 30% en actius de renda variable, i mixtos de renda variable, que inverteixen entre el 30% i el 75% en actius de renda variable.
- **FONS DE RENDA VARIABLE:** es tracta d'un fons que inverteix més del 75% en renda variable. Presenten un nivell de risc més elevat que els anteriors a causa de les característiques pròpies dels actius de renda.

Alhora, dins d'aquesta categoria de fons podem trobar diversos tipus de IIC, en funció dels sectors en què inverteixin, àrees geogràfiques, etc.

- **FONS GARANTITS:** fons per als quals hi ha garantia d'un tercer (bé a favor del fons, bé a favor dels partícips) i que asseguruen, a una data determinada, una quantitat total o parcialment vinculada a l'evolució d'instruments de renda variable o divisa. Si el partícip no espera fins a aquest moment per reemborsar les participacions, no té dret a la garantia. Per això, l'horitzó d'inversió recomanat coincideix amb el termini fins al venciment. A més, aquests fons solen comptar amb un període de subscripció durant el qual els participants han de fer les aportacions al fons; altrament, tampoc no es beneficiaran de la garantia.
- **FONS COTITZATS (ETF):** els fons cotitzats o "exchange trade funds" són fons les participacions dels quals es negocien en borses de valors. El seu objectiu d'inversió és replicar un índex o una cistella de valors i les seves participacions s'adquireixen o es venen en mercats borsaris electrònics de la mateixa manera que qualsevol acció ordinària.
- **FONS GLOBALS:** fons sense definició precisa de la política d'inversió i que no encaixen en cap categoria.

Amb caràcter general, es poden fer les observacions següents:

- Els fons que incorporin inversió en actius de renda variable, per naturalesa pròpia, tenen més risc que la inversió en renda fixa. No obstant això, també es poden produir pèrdues en la inversió de fons de renda fixa i l'inversor ha de ser conscient d'aquest fet.
- Algunes IIC, per la política d'inversió pròpia, poden mantenir en cartera valors que incorporin més risc de crèdit.
- Hi ha altres factors addicionals que cal tenir en compte a l'hora de seleccionar una IIC: la inversió en fons en països denominats com a emergents incorpora riscos addicionals, existeixen IIC que inverteixen en instruments financers derivats que incorporen un risc addicional, inversió en divisa, etc.

DERIVATS - PRODUCTES ESTRUCTURATS

Els productes derivats són instruments financers el valor dels quals deriva de l'evolució dels preus d'uns altres actius ("actius subjacents"), per la qual cosa un element essencial és determinar com i quan s'executarà l'intercanvi de l'actiu pel seu preu en diners. Els termes del derivat es fixen en el present, però l'execució es verifica en el futur.

Els productes derivats i estructurats són una eina financera que s'utilitza com a instrument de cobertura i com a instrument d'inversió per participar de l'evolució de l'actiu subjacent.

Els instruments derivats són molt variats, i es pot distingir entre els que cotitzen en mercats organitzats (com els warrants i els futurs) i els que no cotitzen en mercats

organitzats (permutes sobre tipus d'interès o *forwards* sobre tipus de canvi).

Els productes estructurats permeten acotar els riscos en una inversió utilitzant una combinació de productes derivats i/o instruments de renda fixa

Els productes estructurats poden ser de diverses classes tenint en compte el percentatge de devolució del principal en funció de l'evolució de l'actiu subjacent:

- Productes garantits. Permeten la recuperació de la totalitat del capital. No obstant això, no necessàriament garanteixen una rendibilitat addicional, sinó que la rendibilitat depèn de l'evolució del subjacent del producte i de les condicions particulars de cadascuna de les estructures.
- Productes no garantits. Incorporen no solament el risc d'obtenir una rendibilitat inferior a l'esperada, sinó també de pèrdua total o parcial de nominal invertit.

FACTORS DE RISC:

- L'inversor no tan sols assumeix el risc de rendibilitat inferior esperada, sinó també, en alguns casos, el de pèrdua de principal, total o parcial, o fins i tot se li pot demanar que efectui pagaments addicionals, circumstància a què ha de prestar especial atenció l'inversor.
- Risc de preu: suposa la possibilitat que, quan l'inversor vulgui vendre l'actiu, el seu preu de venda sigui inferior al de la compra.
- Risc de crèdit: el risc que l'emissor o la contrapartida del valor no pugui fer front als seus pagaments, tant de cupons com de reemborsament del principal, o que es produeixi un retard. En casos extrems pot ocasionar que l'inversor deixi de percebre els pagaments acordats i, fins i tot, la pèrdua total/parcial del principal invertit.
- Risc de liquiditat: es refereix a la penalització en el preu obtingut en desfer la inversió, en cas que sigui necessari fer la venda amb rapidesa. Aquest tipus d'instruments financers generalment no es negocien en mercats secundaris, cosa que, en casos extrems, podria suposar la impossibilitat de recuperar la inversió en el moment desitjat.

DIPÒSITS ESTRUCTURATS

Els dipòsits estructurats són una categoria especial de dipòsits d'efectiu el rendiment dels quals està lligat a l'evolució d'un o diversos subjacents (cotització d'unes accions, evolució d'un índex borsari, etc.) i, per tant, ofereixen un rendiment desconegut i variable en el moment de la contractació. Encara que la quantitat lliurada pel dipositant es reintegri totalment al client al final del contracte, l'evolució del subjacent pot determinar l'absència de rendibilitat per al dipositant.

Davant la senzillesa d'un dipòsit d'efectiu ordinari, el dipòsit estructurat ofereix una complexitat més gran, ja que està vinculat a l'evolució del subjacent.

FACTORS DE RISC:

El risc principal que assumeix el client és el de l'evolució del subjacent que pot implicar, com s'ha dit, l'absència de rendibilitat del dipòsit.

WARRANTS:

Un *warrant* és un valor negociable que incorpora el dret de comprar o vendre un actiu (subjacent) a un preu d'exercici determinat. Per tant, es tracta d'un producte derivat.

Operar amb *warrants* requereix vigilar-ne constantment la posició. Comporten un alt risc si no es gestionen adequadament. El valor de les primes pot experimentar fortes variacions en poc temps. En determinades circumstàncies, es pot arribar a perdre part o la totalitat de la inversió.

El comprador del *warrant* té el dret, però no l'obligació, de comprar o vendre el subjacent a la data del venciment (si són dels anomenats "europeus"; si són d'un altre tipus de *warrants*, com els "americans", podria exercir-se el dret a la data de venciment o abans). Que exerceixi o no aquest dret depèn del preu del subjacent en el moment en qüestió, en relació amb el preu d'exercici.

El venedor d'un *warrant* assumeix riscos més grans, ja que podria perdre la prima guanyada i incórrer en desemborsaments addicionals.

El principal avantatge i, alhora, el principal risc de la inversió en *warrants* és l'efecte palanca, que caracteritza en general els productes derivats, ja que les fluctuacions de preus del subjacent provoquen variacions percentuals superiors en el valor de la prima.

La contractació d'aquest tipus d'instruments estarà condicionada al fet que l'inversor conegui i assumeixi tots els riscos inherents a aquest tipus d'inversions.

DERIVATS SOBRE EL TIPUS D'INTERÈS:

El seu valor depèn de l'evolució dels tipus d'interès.

La seva finalitat sol ser la cobertura d'un finançament a tipus variable amb l'objectiu de mitigar els efectes negatius de possibles pujades dels tipus d'interès, encara que limitant els beneficis de possibles baixades

És un producte palanquejat en què, encara que la contractació sol no tenir cost o sol ser reduït, els resultats poden ser significatius en sentit positiu o negatiu.

DERIVATS SOBRE TIPUS DE CANVI:

Consisteix a contractar avui a preu i entrega de dins d'un període de temps, quantitat i

tipus de canvi. Depenent de l'evolució del mercat el comprador o el venedor es veurà beneficiat. Es coneixen comercialment com a "assegurances de canvi", encara que tècnicament no es poden subsumir en la categoria d'"assegurances", atès que no les ofereix cap companyia asseguradora ni estan sotmeses a la legislació d'assegurances.

ANNEX IV

INFORMACIÓ RELATIVA A L'AVÍS D'EXECUCIÓ

En relació amb la informació sobre l'execució d'ordres no relacionades amb la gestió discrecional de carteres, Ibercaja haurà d'enviar al Client un avís en un suport durador confirmant l'execució de l'ordre tan aviat com sigui possible, i a tot estirar, el primer dia hàbil després de l'execució o, si Ibercaja rep la confirmació d'un tercer, a tot estirar, el primer dia hàbil després de la recepció de la confirmació del tercer. Aquest avís de confirmació d'execució contindrà la següent informació:

1. Identificació de l'Entitat que informa.
2. Nom o altra designació del client.
3. Data d'execució o negociació.
4. Hora d'execució o negociació.
5. Tipus de l'ordre.
6. Identificació del centre d'execució.
7. Identificació de l'instrument.
8. Indicador de compra/venda.
9. Naturalesa de l'ordre si no és de compra/venda.
10. Quantitat.
11. Preu unitari.
12. Import de la contraprestació total.
13. Suma total de les comissions i despeses repercutides. El Client pot sol·licitar un desglossament detallat de les comissions i despeses repercutides.
14. El tipus de canvi obtingut quan l'operació impliqui una conversió de moneda.
15. Les responsabilitats del client en relació amb la liquidació de l'operació, inclòs el termini de pagament o lliurament, quan no se li hagin comunicat prèviament aquestes dades i responsabilitats.
16. Si la contrapart del Client fos Ibercaja o una empresa del seu Grup o qualsevol client d'Ibercaja, indicació d'aquesta circumstància, excepte quan l'ordre s'executi a través d'un sistema de negociació que faciliti la negociació anònima.

ANNEX V

INFORMACIÓ SOBRE INCENTIUS

A conseqüència de la prestació de determinats serveis d'inversió, per tal d'aconseguir-ne un augment de la qualitat i actuant sempre en interès del client, Ibercaja podria rebre o lliurar honoraris, comissions o beneficis no monetaris; l'existència, la naturalesa i el mètode de càlcul dels quals s'indiquen a continuació i que poden ser consultats a qualsevol oficina d'Ibercaja, així com a la pàgina web (www.ibercaja.es)

Servei financer prestat	Descripció	Base de càlcul	% Incentiu
Comercialització d'Institucions d'Inversió Col·lectiva (IIC) la gestió de les quals correspon a Ibercaja Gestión SGIIC, SAU <i>(excepte les que són objecte del servei de gestió discrecional de carteres)</i> .	Ibercaja percep un percentatge de la comissió de gestió per la comercialització i l'assessorament de IIC d'Ibercaja Gestión SGIIC, SAU	Comissió de gestió	51% ⁽¹⁾
Assessorament d'Institucions d'Inversió Col·lectiva (IIC) la gestió de les quals correspon a Ibercaja Gestión SGIIC, SAU			
Comercialització d'Institucions d'Inversió col·lectiva (IIC) la gestió de les quals correspon a altres societats gestores de IIC. <i>(excepte les que són objecte del servei de gestió discrecional de carteres)</i> .	Ibercaja percep un percentatge de la comissió de gestió i distribució per la comercialització i l'assessorament de IIC de tercers.	Comissió de gestió i distribució de IIC ⁽²⁾	Fins al 80% ⁽³⁾
Assessorament d'Institucions d'Inversió Col·lectiva (IIC) la gestió de les quals correspon a altres societats gestores de IIC.			
Col·locació d'emissions de renda fixa o renda variable	Ibercaja percep per part dels emissors o de tercers, per indicació dels mateixos tercers, comissions per la col·locació d'emissions de renda fixa o renda variable al Mercat Primari	Percentatge variable en funció de cada emissió	

⁽¹⁾ Llevat que, en funció del tipus de fons, s'apliqui un percentatge inferior que li ha de ser comunicat de manera prèvia a la subscripció.

⁽²⁾ Suma d'un percentatge de la comissió de gestió i, quan escaigui, de la comissió de distribució.

⁽³⁾ El % d'incentiu en més d'un 90% dels fons comercialitzats està entre el 25% i el

75%.

El Client té dret a sol·licitar informació més detallada sobre aquests incentius.

Aquests incentius no suposen un cost addicional per al client, ni obstarà a l'obligació d'Ibercaja d'actuar en el millor interès del client, que conserva el dret en tot moment de rebre, quan així ho sol·liciti, informació exacta i detallada sobre aquest incentiu.

En aquells supòsits en què Ibercaja, amb relació a un servei d'inversió o auxiliar, pugui percebre incentius de tercers, diferents dels anteriors, en revelarà l'existència, la naturalesa i la quantia (o el mètode de càlcul) al client de manera completa, exacta i comprensible amb caràcter previ a la prestació del servei en qüestió.

IBERCAJA no cobra ni reté honoraris, comissions o d'altres beneficis monetaris o no monetaris, abonats o proporcionats per un tercer o per una persona que actuï a compte d'un tercer, amb relació a la prestació del servei de gestió discrecional de carteres als clients o pels instruments financers gestionats. No obstant això, han de ser comunicats amb claredat i exclosos del que disposa aquest apartat els beneficis no monetaris menors que puguin servir per augmentar la qualitat del servei prestat al client i l'escala i la naturalesa dels quals siguin tals que no es pugui considerar que afecten el compliment per part Ibercaja de l'obligació d'actuar en el millor interès dels seus clients.

Condició general de contractació addicional: INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Qui és el responsable del tractament de les teves dades personals?

IBERCAJA BANCO, SA (d'ara endavant "IBERCAJA"), amb domicili social a Saragossa, Plaza Paraíso 2.

Adreça electrònica de contacte: dpo@ibercaja.es

Amb quines finalitats tractem les teves dades?

La principal finalitat del tractament de les teves dades personals és atendre i formalitzar la teva relació de negoci amb Ibercaja.

A més, si sol·licites la contractació d'un producte de finançament, haurem d'avaluar la teva solvència i risc creditici. Per a això tindrem en compte la informació que ens facilitis. Consultarem els fitxers comuns de risc de crèdit ("CIRBE", del Banc d'Espanya) i solvència patrimonial en què participi Ibercaja ("EXPERIAN"). i n'obtindrem informació sobre els crèdits que mantinguis amb altres entitats. En ser un procés automatitzat, en aquests casos tindràs dret a sol·licitar la revisió de l'avaluació que resulti i la intervenció personal d'un dels nostres agents.

D'altra banda, si ens ho has autoritzat, t'enviarem informació comercial dels productes d'Ibercaja, d'entitats del seu Grup i de la Fundación Bancaria Ibercaja. També de programes de fidelització, sortejos i esdeveniments en què participi qualsevol d'elles i també dels productes de terceres empreses col·laboradores. Aquestes comunicacions estaran personalitzades segons els teus hàbits i les teves preferències de consum,

d'acord amb el "perfil comercial" que Ibercaja elabori amb la informació que hi hagi als seus arxius i la que obtingui de terceres fonts (fitxers de solvència, xarxes socials i pàgines web que hagi autoritzat i els arxius de les entitats del grup). Aquest perfil només l'utilitzarem per personalitzar aquestes comunicacions.

Si ens ho autoritzes, també es compartiran les teves dades amb les entitats del Grupo Ibercaja, la Fundación Bancaria Ibercaja i terceres empreses col·laboradores perquè et puguin enviar informació comercial dels seus productes.

En tots aquests casos, quan sol·licitem la teva autorització, et concretarem quina mena de dades volem utilitzar. I sempre pots retirar la teva autorització, sense que això afecti la teva relació de negoci amb Ibercaja.

Qui són els destinataris de les teves dades personals?

Per complir les obligacions legals que ens són exigibles, podem haver de facilitar les teves dades personals a entitats de supervisió i control bancari, el fitxer EXPERIAN, organismes oficials o autoritats públiques com ara l'Agència Tributària, el Banc d'Espanya (CIRBE) o Jutjats i Tribunals que ens ho puguin requerir.

D'altra banda, i sempre que ens hagi donat la teva autorització, també facilitarem informació del teu perfil comercial a les entitats del Grupo Ibercaja, a la Fundación Bancaria Ibercaja i també a terceres empreses col·laboradores.

Quins són els teus drets?

Pot accedir, rectificar, suprimir, demanar la portabilitat de les seves dades, limitar alguns tractaments o oposar-se'n, així com retirar-ne l'autorització, aportant còpia del DNI, a través de l'adreça dpo@ibercaja.es o de la pàgina web www.ibercaja.es/privacidad.

Informació legal addicional

Pots consultar més informació detallada sobre protecció de dades a www.ibercaja.es/privacidad.