



Política Corporativa General de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank

Julio 2018

Definiciones

- **Política:** Hace referencia a la presente Política Corporativa General de Conflictos de Interés del Grupo.
- **Grupo CaixaBank:** hace referencia a CAIXABANK, S.A. y al conjunto de sociedades participadas por CAIXABANK en las que ésta ejerce control conforme al art. 42 del Código de Comercio.
- **Personas Sujetas¹:** Hace referencia a las personas que se encuentran bajo el ámbito de aplicación subjetivo de la presente Política.
- **Personas Asociadas²:** Las personas que, sin tener la consideración de empleados, prestan servicios a cualquier entidad del Grupo CaixaBank, en nombre propio o por cuenta de otro.
- **Personas Vinculadas:** Se entiende por Personas Vinculadas aquéllas que tengan tal consideración en las políticas y normativas internas que regulan los diferentes ámbitos.

¹ Las Personas Sujetas están definidas en el apartado “4.3 de Ámbito Subjetivo”.

² A título ilustrativo, tendrán consideración de Personas Asociadas los prescriptores, mediadores, agentes vinculados o proveedores entre otros.

Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. OBJETIVO	5
3. MARCO REGULATORIO	6
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
4.1. <i>Definición de Conflicto de Interés</i>	<i>7</i>
4.2. <i>Ámbito Societario y Objetivo.....</i>	<i>7</i>
4.3. <i>Ámbito Subjetivo: las Personas Sujetas</i>	<i>7</i>
5. PRINCIPIOS GENERALES	8
5.1. <i>Principios Generales de la Política</i>	<i>8</i>
5.2. <i>Principios Generales aplicables a las Personas Sujetas</i>	<i>8</i>
6. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN	9
6.1. <i>Identificación de los Conflictos de Interés.....</i>	<i>9</i>
6.2. <i>Medidas de Prevención</i>	<i>11</i>
6.3. <i>Medidas de Gestión.....</i>	<i>12</i>
6.4. <i>Revelación de Situaciones de Conflicto de Interés.....</i>	<i>14</i>
6.5. <i>Registro del Conflicto de Interés.....</i>	<i>14</i>

1. INTRODUCCION

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

Los principios y procedimientos recogidos en la Política se inspiran en el compromiso del Grupo de actuar con diligencia de acuerdo a los principios rectores del cumplimiento de las leyes, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social recogidos en su Código Ético.

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

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

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

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

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

El Consejo de Administración de CaixaBank, S.A tiene atribuida como facultad indelegable la determinación de las políticas y estrategias generales de la sociedad y sobre esta base ha aprobado en fecha 21 de septiembre de 2017 la presente Política.

2. OBJETIVO

El objetivo de la presente Política es proporcionar un marco global referente para las entidades del Grupo en el que se recojan de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales, que surjan en el ejercicio de sus respectivas actividades y servicios³.

En este sentido, la Política servirá de guía para las sociedades del Grupo CaixaBank principalmente en materia de:

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

³ Este marco global se complementa con las políticas, procedimientos y normas en vigor, al margen de la posible adaptación de las mismas a las disposiciones de la presente Política.

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

3. MARCO REGULATORIO

Las regulaciones respecto a los conflictos de interés que han emitido los diferentes organismos reguladores se listan de forma enunciativa y no exhaustiva en el Anexo I, constituyendo el contexto regulatorio en el que se enmarca la Política. En caso de que se detectara una discrepancia entre la presente Política y la normativa local citada, u otra que sea aplicable, la entidad del Grupo CaixaBank afectada deberá elevarlo según el procedimiento establecido⁵. En los casos en los que la regulación local sea más restrictiva, ésta deberá prevalecer.

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

⁵ Detallado en el apartado 7.4 “Excepciones y Particularidades”

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.1. Definición de Conflicto de Interés

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

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

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

4.2. Ámbito Societario y Objetivo

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

4.3. Ámbito Subjetivo: las Personas Sujetas

La presente Política será de aplicación a aquellas personas que participan o pudieran participar en las actividades de las sociedades del Grupo CaixaBank, en adelante denominadas Personas Sujetas, que son las que siguen:

- Empleados/as y miembros del Consejo de Administración,
- Las personas vinculadas a los empleados y miembros del Consejo de Administración.

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

Las personas asociadas deberán cumplir con los principios inspiradores de la presente Política, si bien no les es de aplicación la literalidad de la misma.

5. PRINCIPIOS GENERALES

5.1. Principios Generales de la Política

La Política descrita en este documento tiene vocación de:

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

5.2. Principios Generales aplicables a las Personas Sujetas

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

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

- **Independencia.** Las Personas Sujetas deberán actuar en todo momento con libertad de juicio, obrando de buena fe y con lealtad al Grupo, sus accionistas y clientes e independientemente de intereses propios o de personas que puedan estar vinculadas a ellos.
- **Abstención.** Las Personas Sujetas deberán abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectarles a ellas mismas, a accionistas y/o clientes con los que exista conflicto y de acceder a información relevante o privilegiada que pueda afectar a dicho conflicto.
- **Comunicación.** Las Personas Sujetas deberán informar sobre los conflictos de interés en que se encuentren incursos por causa de sus actividades fuera del Grupo, sus relaciones familiares, su patrimonio personal, o por cualquier otro motivo. Los potenciales conflictos de interés serán comunicados a través de los canales de comunicación establecidos por las sociedades del Grupo, habiendo de efectuarse esta comunicación en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de tomar la decisión que pudiera quedar afectada por el posible conflicto de interés.
- **Transparencia.** Las Personas Sujetas deberán facilitar información precisa, veraz y comprensible en relación con el conflicto de interés identificado, de forma que la Persona Sujeta y/o cliente pueda tomar una decisión informada y con conocimiento de causa sobre la continuidad o no de la actividad o servicio en cuestión.

6. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

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

6.1. Identificación de los Conflictos de Interés

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

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

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

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

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

ii Conflictos de interés entre clientes

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

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

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

- Utilizar el nombre de la entidad del Grupo CaixaBank o invocar su condición de consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- Hacer uso de los activos de la entidad del Grupo CaixaBank y de valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial o para cualesquiera fines privados.
- Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad que haya surgido en conexión con el ejercicio del cargo por parte del consejero.

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

iv Conflictos de interés entre las sociedades del Grupo CaixaBank⁶ y sus accionistas (incluyendo los representantes de éstos)

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

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

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

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

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

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

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

- Influir indebidamente en la selección de proveedores con los que empleados de las sociedades del Grupo CaixaBank / miembros de los órganos de gobierno o Personas Vinculadas a éstos presenten vínculos económicos o familiares.

⁶ En los casos en los que aplique.

- Percibir obsequios, atenciones o gratificaciones u otros beneficios por parte de un proveedor, salvo en circunstancias admitidas por los usos sociales que se concreten en las normas internas de CaixaBank.
- Revelar información confidencial relativa a las condiciones económicas, técnicas o de otra índole presentadas por proveedores en competencia con objeto de favorecer a un tercero.
- Emitir una solicitud de propuesta para la contratación de un bien o servicio concreto que presente requisitos dispares en función del proveedor destinatario de la misma.

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

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

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

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

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

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

ix Otros posibles conflictos de interés

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

6.2. Medidas de Prevención

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

- El Código Ético en sí mismo constituye un elemento mitigador de los conflictos de interés, en base a los principios rectores que en él se recogen y que deben regir la actividad de todas las personas sujetas a esta Política.
- El Grupo impulsa la definición e implantación de políticas y procedimientos que establecen las mejores prácticas en materia de prevención de conflictos de interés por ámbito concreto de aplicación, así como marcos corporativos comunes de actuación que constituirán pautas de referencia, que podrán ser adoptadas por las sociedades del Grupo CaixaBank en el ejercicio autónomo de su responsabilidad de prevención de conflictos de interés.
- Consecuencia de lo anterior, existirá una estructura organizativa en relación a la prevención y gestión de conflictos de interés que garantice el adecuado seguimiento de lo establecido en las políticas y procedimientos antes mencionados y asegure la existencia de un entorno de control solvente y robusto. El actual modelo, estructurado en tres líneas de defensa, garantiza una adecuada segregación de funciones.
- Existencia de reporte periódico a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobiernos que permita la verificación de la existencia de procedimientos de control apropiados y de la adecuación de las medidas adoptadas.
- Establecimiento de planes formativos específicos encaminados a sensibilizar y promover una actuación profesional honesta y transparente como medida de prevención de potenciales situaciones de conflictos de interés, relacionadas entre otras, con un uso inadecuado o con fines personales de la información confidencial, medios informáticos, fondos, bienes o propiedad intelectual de las sociedades del Grupo CaixaBank.
- Toda información recibida de los clientes tendrá la consideración de confidencial y, por lo tanto, deberá hacerse un tratamiento riguroso y responsable de la misma de conformidad con la normativa vigente.

Con objeto de preservar dicha confidencialidad, las sociedades del Grupo CaixaBank contarán con las barreras necesarias para prevenir el uso y transmisión indebidos de la información.

- Los departamentos estarán dotados de suficientes medios tanto humanos como económicos y materiales a fin de garantizar la autonomía, independencia y objetividad de sus actividades, supervisando aquellas funciones que consistan en la realización de actividades o la prestación de servicios de carácter sensible que pudieran suponer un foco de riesgo en materia de conflicto de interés.
- La revisión anual y actualización periódica de la presente Política, adoptando medidas adicionales de prevención como resultado de la experiencia obtenida en los procedimientos de actuación de las sociedades del Grupo CaixaBank.

6.3. Medidas de Gestión

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

i Personas Sujetas y accionistas

El empleado que identifique el potencial conflicto de interés deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del responsable del área o departamento afectado o, en caso de afectar a varias áreas, lo notificará al inmediato superior jerárquico de todas ellas. No obstante, si no fuera aplicable ninguna de las reglas anteriores, se pondrá directamente en conocimiento de la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad del Grupo CaixaBank o el responsable designado a tal efecto.

De acuerdo con su función de primera línea de defensa, el responsable del área o áreas afectadas, analizará la naturaleza, circunstancias, sujetos implicados en el conflicto de interés, causas originarias, y evaluará las posibles consecuencias con objeto de determinar la existencia o no de un conflicto de interés. En caso afirmativo, éste procederá a establecer las medidas pertinentes para su pronta y eficaz resolución, mediante un sistema de gestión y mitigación del conflicto de interés. En el caso de no ser capaz de resolver el conflicto, éste se elevará a la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad del Grupo CaixaBank o al responsable designado a tal efecto como segunda línea de defensa. En última instancia y en caso de ser necesario por tratarse de una situación excepcional, la resolución del conflicto de interés se elevará a Cumplimiento Normativo de CaixaBank.

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

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

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

ii Clientes

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

En caso de no ser posible la resolución por parte de la primera línea de defensa, se aplicará el mismo principio de elevación del conflicto que el descrito en el caso anterior.

iii Criterios de resolución de conflictos de interés

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

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

En lo que respecta a aquellos conflictos de interés que no involucren a clientes, le corresponderá al responsable del área o áreas afectadas o, en su defecto, a la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad del Grupo CaixaBank o al responsable designado a tal efecto la resolución ad hoc y específica de los mismos en función de su naturaleza y características.

6.4. Revelación de Situaciones de Conflicto de Interés

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

6.5. Registro del Conflicto de Interés

Cada sociedad del Grupo CaixaBank mantendrá un registro centralizado y actualizado de conflictos de interés.

El proceso de registro se efectuará en dos fases diferenciadas y relacionadas con las etapas que conforman el ciclo de vida de los conflictos de interés.

- a) La fase de identificación del potencial conflicto de interés, definida en el apartado 6.1 del presente documento. En esta fase se realiza el registro de la siguiente información:
 - Casuística identificada incluyendo las causas y circunstancias que pueden dar origen al conflicto de interés.
 - Área o departamento en el que pueda originarse el conflicto de interés.
 - Personas Sujetas, accionistas y/o clientes afectados por el conflicto de interés.
 - Potenciales consecuencias.
 - Medidas preventivas y de gestión establecidas para la efectiva mitigación del riesgo inherente que comportan.
- b) La fase de gestión y resolución del conflicto de interés recogida en el apartado 6.3, que da lugar a los siguientes registros:
 - Área o departamento responsable de su gestión y resolución.
 - Medidas aplicadas para su mitigación.
 - Fecha de identificación del conflicto de interés
 - Resultado de la resolución.

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