



Política Corporativa General de Conflictos d'Interès del Grup CaixaBank

Juliol 2018

Definicions

- **Política:** Fa referència a la present Política Corporativa General de Conflictes d'Interès del Grup.
- **Grup CaixaBank:** fa referència a CAIXABANK, SA i al conjunt de societats participades per CAIXABANK en la què aquesta exerceix control conforme a l'art. 42 del Codi de Comerç.
- **Persones Subjectes (1) :** Fa referència a les persones que es troben sota l'àmbit d'aplicació subjecte de la present Política.
- **Persones Associades (2) :** Les persones que, sense tenir la consideració d'empleats, presten serveis a qualsevol entitat del Grup CaixaBank, en nom propi o per compte d'un altre.
- **Persones vinculades:** S'entén per persones vinculades aquelles que tinguin aquesta consideració en les polítiques i normatives internes que regulen els diferents àmbits.

¹ Les Persones Subjectes estan definides en l'apartat "4.3 de Àmbit Subjectiu".

² A títol il·lustratiu, tindran consideració de Persones Associades els prescriptors, mediadors, agents vinculats o proveïdors entre altres.

Contingut

1. **INTRODUCCIÓ**
2. **OBJECTIU**
3. **MARC REGULATORI**
4. **ÀMBIT D'APLICACIÓ**
 - 4.1. *Definició de Conflicte d'Interès*
 - 4.2. *Àmbit Societari i Objectiu*
 - 4.3. *Àmbit Subjectiu: les Persones Subjectes*
5. **PRINCIPIS GENERALS**
 - 5.1. *Principis generals de la Política*
 - 5.2. *Principis generals aplicables a les Persones Subjectes*
6. **PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ**
 - 6.1. *Identificació dels Conflictes d'Interès*
 - 6.2. *Mesures de prevenció*
 - 6.3. *Mesures de Gestió*
 - 6.4. *Revelació de Situacions de Conflicte d'Interès*
 - 6.5. *Registre del Conflicte d'Interès*

1. INTRODUCCIÓ

Els conflictes d'interès són comuns i inherents a les relacions professionals i societàries. Aquesta realitat exigeix que les entitats adoptin mesures organitzatives i administratives per a prevenir i gestionar els riscos que aquests conflictes derivin en actuacions inadequades.

Els principis i procediments recollits en la política s'inspiren en el compromís del Grup d'actuar amb diligència d'acord amb els principis rectors del compliment de les lleis, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social recollits en el Codi Ètic.

No obstant això, el Grup, en el seu funcionament ordinari, s'enfronta a conflictes d'interès tant potencials com reals propis de la seva naturalesa i àrees d'activitat.

La present Política General de Conflictes d'Interès del Grup constituirà el marc general de gestió de conflictes d'interès en el Grup. La mateixa existència d'aquesta Política suposa en sí mateixa un element mitigador dels conflictes d'interès en proporcionar un marc general de tractament dels mateixos. Dins aquest marc general es troben altres normes de caràcter intern i altres documents normatius d'obligat compliment relatives a diferents serveis i activitats per àmbits concrets, en els quals també s'inclouen apartats expressos sobre conflictes d'interès.

Les entitats que conformen el Grup CaixaBank desenvoluparan un conjunt de polítiques i procediments que permetin identificar, prevenir, gestionar i registrar aquests conflictes d'acord amb els més alts estàndards i principis professionals, adoptant disposicions equivalents al que estipula la present Política, i sempre atenent a la naturalesa i particularitats de la seva activitat i normativa legal aplicable. Així mateix, qualsevol política en la qual hi hagi una activitat susceptible de generar conflictes d'interès, haurà de contemplar les disposicions de la present Política a l'efecte d'alinejar-se amb la mateixa.

Els Òrgans de Govern i de Direcció de les entitats del Grup CaixaBank han d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les disposicions de la present Política i aplicar les directrius en ella establertes, atenent a les particularitats pròpies de cada societat i a la normativa legal i / o reguladora que els sigui aplicable.

Aquesta Política no modifica les relacions de treball entre les entitats del Grup i els seus empleats, ni es pot interpretar com un contracte de treball o una promesa d'ocupació per qualsevol període de temps.

El Consell d'Administració de CaixaBank, SA té atribuïda com a facultat indelegable la determinació de les polítiques i estratègies generals de la societat i sobre aquesta base ha aprovat en data 21 de setembre de 2017 la present Política.

2. OBJECTIU

L'objectiu de la present Política és proporcionar un marc global de referència per a les entitats del Grup en el qual es recullin de manera harmonitzada i homogènia els principis generals i procediments d'actuació per al tractament de conflictes d'interès, potencials i reals, que sorgeixin en l'exercici de les seves respectives activitats i serveis ⁽³⁾.

En aquest sentit, la Política servirà de guia per a les societats del Grup CaixaBank principalment en matèria de:

- Identificació d'àrees i situacions que, per la seva naturalesa, són més propenses a què es presentin potencials conflictes d'interès, susceptibles de perjudicar els interessos generals del Grup, de les Persones Subjectes, dels accionistes i / o dels clients.
- Definició i adopció de mesures de prevenció, identificació i gestió dels conflictes d'interès, així com registre dels mateixos.
- Procediment de revelació de conflictes quan sigui procedent, per a aquells casos en què les mesures esmentades anteriorment resultin inefectives per eliminar o, en el seu defecte, mitigar satisfactòriament qualsevol risc residual, susceptible de ser revelat, que pogués perjudicar els interessos de les Persones Subjectes, accionistes i / o els clients ⁽⁴⁾.

(3) Aquest marc global es complementa amb les polítiques, procediments i normes en vigor, al marge de la possible adaptació de les mateixes a les disposicions de la present Política.

(4) El procediment general d'actuació, que contempla les fases aquí enumerades, es detalla en l'apartat 6. "procediments d'actuació".

3. MARC REGULATORI

Les regulacions, pel que fa als conflictes d'interès que han emès els diferents organismes reguladors, es llisten de forma enunciativa i no exhaustiva en l'Annex I, constituint el context regulador en què s'emmarca la Política. En cas que es detectés una discrepància entre la present Política i la normativa local esmentada, o una altra que sigui aplicable, l'entitat del Grup CaixaBank afectada haurà d'elevat-ho segons el procediment establert ⁽⁵⁾. En els casos en què la regulació local sigui més restrictiva, aquesta haurà de prevaldre.

El marc regulador serà objecte d'actualització dins de la revisió de la Política, amb la finalitat d'incloure totes aquelles regulacions addicionals i modificacions relatives a conflictes d'interès que entrin en vigor en les diferents geografies.

¹ Detallat en l'apartat 7.4 "Excepcions i Particularitats"

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ

4.1. Definició de conflicte d'Interès

Partint del concepte genèric que proporciona l'European Banking Authority (EBA), el conflicte d'interès es defineix com una situació de discrepància o col·lisió entre el deure d'una persona física o jurídica i els seus interessos privats / els interessos d'una altra persona física o jurídica, que influeixen indegudament en l'acompliment dels seus deures i responsabilitats.

Amb la finalitat d'establir criteris comuns per a la identificació de potencials conflictes d'interès que puguin sorgir a les societats del Grup CaixaBank, serà necessari determinar si en aquestes es produeix alguna de les situacions que es detallen a continuació:

- Obtenció d'un benefici econòmic, polític, personal o d'una altra índole a costa d'una altra Persona Subjecta i / o client.
- Existència d'un interès diferent al d'una Persona Subjecta i / o client en el resultat del servei o activitat en qüestió.
- Existència d'incentius financers o d'un altre tipus per afavorir els interessos d'una Persona Subjecta i / o client davant els de terceres Persones Subjectes i / o clients.
- Realització d'una activitat professional idèntica a la de la Persona Subjecta i / o client.
- Recepció d'un tercer d'incentius en relació amb el servei o activitat, en diners, béns o serveis, beneficis polítics o professionals, diferents de la comissió o retribució habitual pel servei o activitat en qüestió.

4.2. Àmbit Societari i Objectiu

El present document serà d'aplicació a tot el Grup CaixaBank, constituint un document referent per a totes les societats del Grup en l'elaboració de les seves pròpies polítiques i procediments d'actuació en relació a cada activitat específica, sense perjudici de les adaptacions que, si escau resultin de les obligacions per al compliment dels requeriments establerts pel regulador.

4.3. Àmbit Subjectiu: les Persones Subjectes

La present Política és aplicable a aquelles persones que participen o poguessin participar en les activitats de les societats del Grup CaixaBank, d'ara endavant denominades Persones Subjectes, que són les que segueixen:

- Empleats / es i membres del Consell d'Administració,
- Les persones vinculades als empleats i membres del Consell d'Administració.

Aquestes Persones Subjectes hauran d'evitar tots els conflictes d'interès i, quan aquests no puguin evitar-se, es disposarà dels mecanismes interns necessaris per a resoldre'ls sense atorgar privilegis a favor de cap de les anteriors.

Les persones associades han de complir amb els principis inspiradors de la present Política, si bé no els és d'aplicació la literalitat de la mateixa.

5. PRINCIPIS GENERALS

5.1. Principis generals de la Política

La Política descrita en aquest document té vocació de:

- **Generalitat**, servint de marc per a les entitats del Grup en el seu conjunt, amb capacitat per a albergar sota el seu paraigua la normativa interna de les entitats del Grup.
- **Flexibilitat**, de manera que pugui aplicar-se de manera adequada a la mida i organització de cada entitat del Grup, així com a la naturalesa, escala i complexitat de la seva activitat.
- **Permanència**, servint així de referència estable per al tractament de conflictes d'interès en les entitats del Grup.
- **Dinamisme**, amb l'objectiu de ser revisada de forma recurrent de manera que mantingui la seva vigència i eficàcia.
- **Executivitat**, de manera que sigui aplicable i serveixi per abordar situacions pràctiques concretes.

5.2. Principis generals aplicables a les Persones Subjectes

Les Persones Subjectes, sense perjudici dels deures i obligacions específics recollits al llarg de la present Política, hauran de prestar serveis i dur a terme les seves activitats d'acord amb els principis rectors i inspiradors recollits en el "Codi Ètic i Principis d'Actuació". Per tant, i en compliment del seu deure de lleialtat, hauran d'anteposar a tota conducta professional els interessos dels clients, del Grup i dels seus accionistes als interessos personals.

Adicionalment, hauran d'assumir com a principis generals d'actuació els següents:

- **Independència.** Les Persones Subjectes hauran d'actuar en tot moment amb llibertat de judici, obrant de bona fe i amb lleialtat al Grup, els seus accionistes i clients i independentment d'interessos propis o de persones que puguin estar vinculades a ells.
- **Abstenció.** Les Persones Subjectes s'abstindran de participar o influir en la presa de decisions que puguin afectar-les a elles mateixes, a accionistes i / o clients amb els que hi hagi conflicte i d'accedir a informació rellevant o privilegiada que pugui afectar a aquest conflicte.
- **Comunicació.** Les Persones Subjectes hauran d'informar sobre els conflictes d'interès en què es troben sotmesos per causa de les seves activitats fora del Grup, les seves relacions familiars, el seu patrimoni personal, o per qualsevol altre motiu. Els potencials conflictes d'interès seran comunicats a través dels canals de comunicació establerts per les societats del Grup, havent d'efectuar aquesta comunicació en el termini més breu possible i, en tot cas, abans de prendre la decisió que pogués quedar afectada pel possible conflicte d'interès.
- **Transparència.** Les Persones Subjectes han de facilitar informació precisa, veraç i comprensible en relació amb el conflicte d'interès identificat, de manera que la Persona Subjecta i / o client pugui prendre una decisió informada i amb coneixement de causa sobre la continuïtat o no de l'activitat o servei en qüestió.

6. PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

Els procediments d'actuació en matèria de conflictes d'interès descrits en el present apartat s'aplicaran a aquelles entitats que conformen el Grup CaixaBank. Aquelles entitats del Grup que desenvolupin procediments addicionals en l'àmbit de les seves activitats hauran de fer-ho de forma consistent amb la present Política.

6.1. Identificació dels Conflictes d'Interès

Els conflictes d'interès poden agrupar-se, en funció dels subjectes implicats, en les següents categories:

i Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i els seus clients:

Les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflicte d'interès en relació amb els seus clients quan es doni alguna de les situacions que es descriuen a continuació:

- Rebre incentius en diners, béns o serveis, beneficis polítics o professionals, o altres beneficis diferents de la comissió o retribució habitual per la prestació de serveis al client.
- Fer ús de la capacitat de les societats del Grup CaixaBank d'influir o condicionar la decisió del client en perjudici del mateix.
- Utilitzar informació confidencial que confereixi a les societats del Grup CaixaBank una posició avantatjosa davant del client en relació amb un servei o activitat.
- Anteposar els interessos de les societats del Grup CaixaBank mitjançant la prestació d'un servei que no s'adeqüi a les necessitats del client i no es realitzi en les millors condicions per al mateix.
- Desenvolupar la mateixa activitat que el client sempre que resulti en una incompatibilitat que generi discrepàncies entre els interessos d'ambdues parts.

Amb l'objectiu d'evitar incórrer en conflictes d'interès amb els seus clients, els empleats / des i membres del Consell d'Administració, per ells mateixos i per les seves Persones vinculades, no han d'acceptar obsequis, atencions o gratificacions o altres beneficis per part d'un client, i menys encara amb motiu de realitzar alguna operació, excepte en circumstàncies admeses pels usos socials que es concretin en les normes internes de CaixaBank.

ii Conflictes d'interès entre clients

S'identifica un conflicte d'interès quan l'entitat del Grup CaixaBank promou el tracte preferent d'un dels seus clients respecte a altres clients de les societats del Grup CaixaBank, a conseqüència de vinculacions econòmiques o d'una altra índole en detriment o en perjudici d'un altre client.

iii Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i els membres dels seus respectius Consells d'Administració

Els consellers de les societats del Grup CaixaBank i les persones vinculades en el marc del seu deure d'evitar situacions de conflicte d'interès s'han d'abstenir de:

- Utilitzar el nom de l'entitat del Grup CaixaBank o invocar la seva condició de conseller per influir indegudament en la realització d'operacions privades.
- Fer ús dels actius de l'entitat del Grup CaixaBank i de valer-se de la seva posició en la societat per obtenir un avantatge patrimonial o per qualsevol finalitat privada.
- Aprofitar-se de les oportunitats de negoci de la societat que hagi sorgit en connexió amb l'exercici del càrrec per part del conseller.
- Obtindre avantatges o remuneracions de tercers diferents de la Societat i el seu Grup associades a l'exercici del seu càrrec.
- Desenvolupar activitats per compte propi o compte aliè que comportin una competència efectiva, sigui actual o potencial, amb les societats del Grup CaixaBank
- Amb les excepcions que preveu el text refós de la Llei de societats de capital i en el reglament de funcionament del Consell d'Administració, realitzar directament o indirectament transaccions professionals o comercials amb l'entitat del Grup CaixaBank.

iv Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank (6) i els seus accionistes (incloent-hi els representants d'aquests)

En el marc de la celebració de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank, els accionistes i representants d'aquests poden incórrer en una situació de conflicte d'interès quan es tracti d'adoptar un acord que tingui per objecte:

- Alliberar d'una obligació o concedir un dret al referit accionista.
- Facilitar a l'accionista qualsevol tipus d'assistència financera, inclosa la prestació de garanties a favor seu.
- Dispensar a l'accionista de les obligacions derivades del deure de lleialtat legalment establertes pels administradors.

v Conflictes d'interès entre els empleats, Persones Associades o Persones vinculades als anteriors i les societats del Grup CaixaBank.

Els empleats, Persones Associades o Persones vinculades a les anteriors podran incórrer en conflictes d'interès quan es produeixi alguna de les situacions que s'especifiquen a continuació:

- Anteposar els seus interessos als de les societats del Grup CaixaBank interferint en el seu deure professional.
- Intervenir en activitats o transaccions de qualsevol tipus en les que els propis empleats o les persones vinculades siguin beneficiaris o partícips directes o indirectes.
- Fer ús indegut de qualsevol informació a la qual es tingui accés per la condició que s'ostenti, fons de les societats del Grup CaixaBank, béns o propietat intel·lectual amb finalitats personals o no relacionades amb l'objecte social de l'entitat del Grup CaixaBank. La situació revestirà especial gravetat si es tracta de informació privilegiada o confidencial.
- Utilitzar el nom del Grup o d'alguna entitat del Grup CaixaBank per influir indegudament en la realització d'una activitat o servei que resulti en un benefici econòmic, personal, polític o d'una altra índole i en un perjudici per als interessos, valors o reputació d'alguna de les societats del Grup CaixaBank.
- Fer valer la seva posició o la seva qualitat d'empleat, Persona associada o Persona Vinculada als anteriors per obtenir un avantatge patrimonial.
- Desenvolupar activitats per compte propi o aliè que suposin una competència real o potencial a CaixaBank.

¹ En els casos en els que apliqui.

Vi Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i els seus proveïdors

Les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflictes d'interès amb els seus proveïdors quan es doni algun dels supòsits següents:

- Influir indegudament en la selecció de proveïdors amb els quals els empleats de les societats del Grup CaixaBank / membres dels òrgans de govern o Persones vinculades a aquests presentin vincles econòmics o familiars.
- Rebre obsequis, atencions o gratificacions o altres beneficis per part d'un proveïdor, excepte en circumstàncies admeses pels usos socials que es concretin en les normes internes de CaixaBank.
- Revelar informació confidencial relativa a les condicions econòmiques, tècniques o d'una altra índole presentades per proveïdors en competència amb la finalitat d'afavorir a un tercer.
- Emetre una sol·licitud de proposta per a la contractació d'un bé o servei concret que presenti requeriments diferents en funció del proveïdor destinatari de la mateixa.

vii Conflictes d'interès entre departaments d'una mateixa entitat del Grup CaixaBank o entre departaments de diferents societats del Grup CaixaBank

Diferents departaments de les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflicte d'interès quan es produeixin algunes de les següents situacions:

- Intercanviar informació confidencial o privilegiada en relació a activitats o serveis que comportin un perjudici per als interessos dels clients / de la pròpia entitat del Grup CaixaBank.
- Exercir influències indegudes sobre altres departaments en la realització de les seves activitats o serveis.
- Participar simultàniament o de forma consecutiva en diferents serveis o activitats, donant com a resultat la generació d'un risc potencial de perjudici per als interessos del client o de la pròpia entitat del Grup CaixaBank.

viii Conflictes d'interès entre les societats del Grup CaixaBank i el Grup

Les societats del Grup CaixaBank poden incórrer en conflictes d'interès amb el Grup quan es trobin en alguna de les situacions que de forma no exhaustiva es detallen a continuació:

- Implementar estratègies de desenvolupament corporatiu o altres modificacions estructurals que suposin un perjudici per als interessos del Grup o de les seves empreses.
- Aprovar y oferir productes o serveis les característiques i estratègia de distribució de de les quals no s'adeqüin ni responguin a les necessitats del mercat destinatari amb el conseqüent perjudici per als interessos i reputació del conjunt del Grup.
- Utilitzar una marca que sigui contrària al posicionament, valors i atributs del Grup.
- Realitzar comunicacions al mercat, inversors, analistes o mitjans de comunicació entre altres, el missatge del qual actuï en detriment dels interessos del Grup.
- Promoure el tracte preferent d'un dels seus clients respecte a altres clients del Grup, a conseqüència de vinculacions econòmiques o d'una altra índole.
- Utilitzar el nom del Grup per influir indegudament en la realització d'una activitat o servei que resulti en un benefici econòmic, polític o d'una altra índole i en un perjudici per als interessos, valors o reputació del Grup.

També són objecte d'identificació aquelles situacions addicionals que, no havent estat previstes en les categories anteriorment esmentades, siguin susceptibles de generar conflictes d'interès com a resultat dels serveis i activitats proporcionats, així com de la relació amb les diverses Persones Subjectes, accionistes i / o clients.

6.2. Mesures de prevenció

Les societats del Grup CaixaBank disposaran de mesures de prevenció dels conflictes d'interès identificats. Seguidament es detallen les principals, de forma enunciativa i no exhaustiva:

- El Codi Ètic en si mateix constitueix una element mitigador dels conflictes d'interès, en base als principis rectors que en ell es recullen i que han de regir l'activitat de totes les Persones Subjectes a aquesta Política.
- El Grup impulsa la definició i implantació de polítiques i procediments que estableixen les millors pràctiques en matèria de prevenció de conflictes d'interès per àmbit concret d'aplicació, així com marcs corporatius comuns d'actuació que constituïran pautes de referència, que podran ser adoptades per les societats del Grup CaixaBank en l'exercici autònom de la seva responsabilitat de prevenció de conflictes d'interès.
- Conseqüència de l'anterior, existirà una estructura organitzativa en relació a la prevenció i gestió de conflictes d'interès que garanteixi l'adequat seguiment del que s'estableix a les polítiques i procediments abans esmentats i asseguri l'existència d'un entorn de control solvent i robust. L'actual model, estructurat en tres línies de defensa, garanteix una adequada segregació de funcions.
- Existència d'informes periòdics a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern que permeti la verificació de l'existència de procediments de control apropiats i de l'adequació de les mesures adoptades.
- Establiment de plans formatius específics encaminats a sensibilitzar i promoure una actuació professional honesta i transparent com a mesura de prevenció de potencials situacions de conflictes d'interès, relacionades entre d'altres, amb un ús inadequat o amb finalitats personals de la informació confidencial, mitjans informàtics, fons, béns o propietat intel·lectual de les societats del Grup CaixaBank.
- Tota informació rebuda dels clients tindrà la consideració de confidencial i, per tant, s'ha de fer un tractament rigorós i responsable de la mateixa de conformitat amb la normativa vigent.

Amb la finalitat de preservar aquesta confidencialitat, les societats del Grup CaixaBank comptaran amb les barreres necessàries per prevenir l'ús i transmissió indeguts de la informació.

- Els departaments estaran dotats de suficients mitjans tant humans com econòmics i materials per tal de garantir l'autonomia, independència i objectivitat de les seves activitats, supervisant les funcions que consisteixin en la realització d'activitats o la prestació de serveis de caràcter sensible que poguessin suposar un focus de risc en matèria de conflicte d'interès.

- La revisió anual i actualització periòdica de la present Política, adoptant mesures addicionals de prevenció com a resultat de l'experiència obtinguda en els procediments d'actuació de les societats del Grup CaixaBank.

6.3. Mesures de Gestió

A continuació es descriuen les mesures de gestió aplicables a les Persones Subjectes, accionistes i als clients així com els criteris de resolució dels conflictes d'interès:

i Persones Subjectes i accionistes

L'empleat que identifiqui el potencial conflicte d'interès ha de posar-ho immediatament en coneixement del responsable de l'àrea o departament afectat o, en cas d'afectar a diverses àrees, ho ha de notificar a l'immediat superior jeràrquic de totes elles. No obstant, si no fos aplicable cap de les regles anteriors, es posarà directament en coneixement de la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat del Grup CaixaBank o del responsable designat a aquest efecte.

D'acord amb la seva funció de primera línia de defensa, el responsable de l'àrea o àrees afectades, analitzarà la naturalesa, circumstàncies, subjectes implicats en el conflicte d'interès, causes originàries, i avaluarà les possibles conseqüències amb la finalitat de determinar l'existència o no d'un conflicte d'interès. En cas afirmatiu, aquest procedirà a establir les mesures pertinents per a la seva ràpida i eficaç resolució, mitjançant un sistema de gestió i mitigació del conflicte d'interès. En el cas de no ser capaç de resoldre el conflicte, aquest s'eleva a la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat del Grup CaixaBank o al responsable designat a aquest efecte com a segona línia de defensa. En última instància i en cas de ser necessari per tractar-se d'una situació excepcional, la resolució del conflicte d'interès s'eleva a Compliment Normatiu de CaixaBank.

Els consellers de les societats del Grup CaixaBank han de comunicar als seus respectius Consells d'Administració qualsevol situació de conflicte d'interès, directe o indirecte, que ells o persones vinculades a ells poguessin tenir amb els interessos de les societats del Grup CaixaBank. En aquest sentit i d'acord amb el ferm compromís del Grup d'actuar amb transparència, les situacions de conflicte d'interès en què incorrin els consellers del Grup CaixaBank seran objecte d'informació en la memòria.

No obstant, serà possible dispensar la prohibició sobre els conflictes d'interès recollits en l'apartat 6.1.iii *Identificació dels Conflictes d'Interès entre les societats del Grup CaixaBank i els membres dels seus respectius Consells d'Administració* únicament en casos singulars mitjançant l'autorització expressa del Consell d'Administració o de la Junta General en funció del cas concret de què es tracti d'acord amb el que disposa l'article 230 del Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Societats de Capital.

Els potencials conflictes d'interès relatius a accionistes seran comunicats a través dels canals de comunicació establerts per les societats del Grup CaixaBank, sent el Consell d'Administració el responsable de la gestió dels mateixos.

ii clients

En el cas que els clients identifiquin situacions susceptibles de generar potencials conflictes d'interès, aquests podran comunicar-ho a través dels canals de comunicació establerts per les societats del Grup CaixaBank. La Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat del Grup CaixaBank atindrà les situacions notificades i dirigirà la investigació, per la qual cosa requerirà la participació d'altres àrees o departaments de l'entitat del Grup CaixaBank.

En cas de no ser possible la resolució per part de la primera línia de defensa, s'aplicarà el mateix principi d'elevació del conflicte que el descrit en el cas anterior.

iii Criteris de resolució de conflictes d'interès

En tota resolució de conflictes d'interès que afectin a clients, es tindran en compte els següents criteris:

- En cas de conflicte entre les societats del Grup CaixaBank i un client, s'ha de salvaguardar l'interès d'aquest últim.
- En cas de conflicte entre clients:
 - S'evitarà afavorir a cap d'ells;
 - No es podrà, en cap concepte, revelar a uns clients els serveis o activitats contractats per altres;
 - No es podrà estimular la contractació d'un servei o activitat per un client amb la finalitat de beneficiar a un altre.

Pel que fa a aquells conflictes d'interès que no involucrin a clients, li correspondrà al responsable de l'àrea o àrees afectades o, si no, a la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat del Grup CaixaBank o al responsable designat a aquest efecte, la resolució ad hoc i específica dels mateixos en funció de la seva naturalesa i característiques.

6.4. Revelació de Situacions de conflicte d'Interès

En el cas que les mesures adoptades per les societats del Grup CaixaBank no siguin suficients per garantir, amb raonable certesa, que s'eliminen els conflictes d'interès relacionats amb els serveis d'inversió o auxiliars, l'entitat del Grup CaixaBank aplicarà els procediments de comunicació i advertències a clients que estableix la normativa vigent en matèria de Mercat de Valors.

6.5. Registre del conflicte d'Interès

Cada societat del Grup CaixaBank mantindrà un registre centralitzat i actualitzat de conflictes d'interès.

El procés de registre s'efectuarà en dues fases diferenciades i relacionades amb les etapes que conformen el cicle de vida dels conflictes d'interès.

- a) La fase d'identificació del potencial conflicte d'interès, definida en l'apartat 6.1 del present document. En aquesta fase es realitza el registre de la següent informació:
 - Casuística identificada, incloent les causes i circumstàncies que poden donar origen al conflicte d'interès.
 - Àrea o departament en el què es pugui originar el conflicte d'interès.
 - Persones Subjectes, accionistes i / o clients afectats pel conflicte d'interès.
 - Potencials conseqüències.
 - Mesures preventives i de gestió establertes per a l'efectiva mitigació del risc inherent que comporten.
- b) La fase de gestió i resolució del conflicte d'interès recollida en l'apartat 6.3 , que dona lloc als següents registres:

- Àrea o departament responsable de la seva gestió i resolució.
- Mesures aplicades per a la seva mitigació.
- Data d'identificació del conflicte d'interès
- Resultat de la resolució.

El registre de la informació relativa a la fase de revelació de conflictes d'interès en l'àmbit de serveis d'inversió o auxiliars quedarà subjecte al que estableix la normativa interna .