

# **INTERES-GATAZKEN ALORREKO POLITIKA**



**2019ko urtarrilaren 4a**

## AURKIBIDEA

1. HELBURUA .....	4
2. IRISMENA .....	4
3. DEFINIZIOAK ETA PRINTZPIO OROKORRAK .....	5
3.1. Definizioak .....	5
3.2. Printzipio orokorrak .....	6
4. INTERES-GATAZKA SOR DEZAKETEN EGOERAK .....	8
4.1. Finantza-tresnak .....	8
4.2. Inbertsio-zerbitzuen alorreko egoerak .....	8
5. INTERES-GATAZKAK SAIHESTEKO EDO KUDEATZEKO PROZEDURAK .....	10
5.1. Jokabideen Barne Araudia .....	10
5.2. «Eragiketa lotuen» gestioa .....	11
5.3. Independentzia eta eginkizunak banatzea .....	12
5.4. Laboral Kutxaren kapital sozialerako ekarpenak harpidetzea.....	14
5.5. Langileen ordainsaria.....	15
5.6. Prezioaren zuzentasuna Laboral Kutxak kontrapartida gisa diharduten eragiketetan	15
5.7. Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika.....	15
5.8. Zorro-errotazioaren justifikazioa.....	16
5.9. Akzioei eta jaulkitzaileei buruzko gomendioak.....	16
6. SORTUTAKO INTERES-GATAZKAK KONPONTZEKO PROZEDURAK .....	16
7. INTERES-GATAZKEN ERREGISTROA ETA BARNE-KOMUNIKAZIORAKO SISTEMAK....	16
8. BEZEROEI INTERES-GATAZKEN BERRI EMATEA .....	17
9. POLITIKAREN ONARPENA, HEDAPENA ETA KONTROLA .....	18

10. AZTERKETA FINANTZARIOAREN ERABILERARI BURUZKO GOGOETA BEREZIA.....	18
I. ERANSKINA: INTERES-GATAZKAK BEZEROARI JAKINARAZTEKO EREDUA .....	19
II. ERANSKINA: INTERES-GATAZKA POTENTZIALAK ARAUDIA BETEARAZTEKO DEPARTAMENTUARI EZAGUTARAZTEKO INPRIMAKIA .....	21

## 1. HELBURUA

Interes Gatazken alorreko Politika —aurrerantzean, Politika— honen helburua da interes gatazka erreal edo potentzialak etengabe antzeman eta eguneratzea, eta egoera horiek saihestea edo, ezinezkoa bada, sortutako interes-gatazkek egoki kudeatzea, indarreko araudian xedatutakoari jarraikiz eta erakunde barruan erregistratzeko eta komunikatzeko prozedura erabilia.<sup>1</sup>

Xede horrekin, Caja Laboral Popular Coop. de Crédito —aurrerantzean, LABORAL Kutxa— alor horretan aplikatzen diren printzipio, prozedura eta neurriak jaso dira, Espainian eta Europan indarrean dauden arauzko xedapenak betez; zehazki, hauek:

- Balore Merkatuaren Legearen testu bat egina onartzen duen urriaren 23ko 4/2015 Legegintzako Errege Dekretua.
- 2017/565 Erregelamendu Delegatua (EB), 2016ko apirilaren 25eko Batzordearena, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/65/EB Zuzentaraua, inbertsio zerbitzuak ematen dituzten enpresen antolamendu-betekizunei eta funtzionamendu baldintzei buruzkoa, eta zuzentarau horren ondoretarako zehaztutako terminoak osatzen dituen **(2017/565 Erregelamendu Delegatua)**.
- Otsailaren 15eko 217/2008 Errege Dekretua, inbertsio-zerbitzuetarako enpresen eta inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten gainerako erakundeen araubide juridikoari buruzkoa.

## 2. IRISMENA

Politika honetan LABORAL Kutxako gatazkek jorratuko dira; zehazki, arlo hauek:

- Definizioak eta printzipio orokorrak
- Interes-gatazka sor dezaketen egoerak
- Interes-gatazkek saihesteko edo kudeatzeko prozedurak
- Sortutako interes-gatazkek konpontzeko prozedurak
- Interes-gatazken erregistroa eta barne-komunikaziorako sistemak
- Bezeroei interes-gatazken berri ematea
- Interes Gatazken alorreko Politikan aplikatu beharreko kontrolak

Bestalde, esan beharra dago LABORAL Kutxak inbertsio-zerbitzu edo zerbitzu osagarri bat ematen duenerako arautu dela Interes Gatazken alorreko Politika hau. Ondore horietarako, ez du inolako garrantzirik zerbitzua zein bezero-motari ematen zaion (bezero txikizkariari, bezero profesionalari edo aurkako alderdi hautagarriari).

LABORAL Kutxako langile guztiek bete beharko dute Politika hau.

Gainera, LABORAL Kutxa osatzen duten edo osa dezaketen erakundeei ere ezarriko zaie, Politika honen aplikazio-eremuan jarduten badute.

---

<sup>1</sup> Balore Merkatuaren Legearen 193.2.b eta 208 bis artikulua; 2017/565 Erregelamendu Delegatuaren 33. artikulua eta hurrengoak; 217/2008 Errege Dekretuaren 30 bis eta 61. artikulua.

### 3. DEFINIZIOAK ETA PRINTZPIO OROKORRAK

#### 3.1. Definizioak

Inbertsio-zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak (edo horien konbinazio bat) ematerakoan inpartzialtasunik gabe jokatzeko denean sor daitezkeenak dira **interes-gatazkak**, eta behatzaile neutral baten iritzian bezeroaren interesak kalte ditzaketanak.

Interes-gatazkak identifikatzeko, bada gutxieneko irizpide bat. Ikusi behar da ea LABORAL Kutxa edo «pertsone eskudun»<sup>2</sup> bat —Politikan zehaztu da— edo kontrol-harreman baten bidez LABORAL Kutxari zuzenean edo zeharka atxikitako norbait jarraian azaltzen diren egoeretako batean dagoen, inbertsio-zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak emateagatik, inbertsio-jarduerak egiteagatik edo beste arrazoiren bategatik:

- a) LABORAL Kutxak edo pertsona horrek finantza-irabaziak lor ditzake edo finantza galeraren bat saihestu dezake, bezeroaren kontura.
- b) LABORAL Kutxak edo pertsona horrek bezeroarenaz bestelako interesa du bezero horri emandako zerbitzu baten edo bezeroaren kontura egindako eragiketa baten emaitzan.
- c) LABORAL Kutxak edo pertsona horrek pizgarri finantzarioak edo beste mota batekoak jasotzen ditu, kasuan kasuko bezeroaren interesak barik beste batenak edo hainbatenak sustatzeagatik.
- d) LABORAL Kutxak edo pertsona horrek bezeroaren jarduera bera egiten du.
- e) LABORAL Kutxak edo pertsona horrek pizgarri bat jasotzen du edo jasoko du, bezeroa ez den beste norbaitengandik, bezeroari emandako zerbitzuaren ordainetan (dirutan, ondasunetan edo zerbitzutan), zerbitzu horri dagokion ohiko komisioaz edo ordainketaz gain, eta pizgarri hori ez dago behar bezala erregistratu eta justifikatuta Pizgarrien Politikan.

Politika honen ondoreetarako, hauek izango dira «**pertsone eskudunak**»:

- a) LABORAL Kutxako Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko kideak.
- b) Inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten LABORAL Kutxako agenteak eta bertako administratzaileak, langileak, bazkideak eta zuzendariak.
- c) LABORAL Kutxako «bereizitako areetako» langileak. «Bereizitako areatzat» hartuko dira, interes-gatazkak sortzeko arrisku handiagoa dutelako, zorro propioa eta inoren zorroa kudeatzen diharduten LABORAL Kutxako departamentuak.
- d) LABORAL Kutxaren edo LABORAL Kutxari atxikitako agente baten esku edo kontrolpean jartzen diren zerbitzuak ematen dituzten pertsona fisikoak, baldin eta LABORAL Kutxarekin batera ematen badituzte inbertsio-zerbitzuak.
- e) LABORAL Kutxarekin sinatutako azpikontratatzeko kontratu baten ondorioz LABORAL Kutxari (edo atxikitako agenteei) zerbitzuak ematen dizkieten pertsona fisikoak. Helburua da Entitateak (edo atxikitako agenteek) inbertsio-zerbitzuak ematea.

<sup>2</sup> 217/2008 Errege Dekretuaren 44. artikulua eta 2017/565 Erregelamenduaren 33. artikulua.

Pertsona horiek, kargua dela eta, interes-gatazkak sor ditzakeen informazioa dute eskura.

### 3.2. Printzipio orokorrak<sup>3</sup>

Helburu hauekin sortu dira Politika honetako prozedura eta neurriak:

- Bermatzea interes-gatazka sortzen duten edo sor dezaketen jardueretan parte hartzen duten «pertsona eskudunek» independentzia-maila egokiarekin gauzatzen dituztela jarduerok, batetik LABORAL Kutxaren eta Entitatea partaide duen taldearen tamaina eta jarduerak aintzat hartuta eta bestetik bezeroen interesei kalte egiteko arriskuaren garrantziari erreparatuta.
- Interes-gatazkarako arriskua duten jardueretan parte hartzen duten «pertsona eskudunen» artean informazio-trukea eragozteko edo kontrolatzea, informazio-truke horren ondorioz bezero baten edo hainbaten interesak kaltetzen direnean.
- «Pertsona eskudunak» ez beste gainbegirale batzuk izendatzea kasu honetan: horien eginkizun nagusien artean dagoenean kontrako interesak dituzten bezeroen konturako edo aldeko zerbitzuak ematea, edo gatazka sor dezaketen bestelako interesak (LABORAL Kutxarenak barne) ordezkatzea.
- Zuzeneko edozein lotura ezabatzea batez ere jarduera bat egiten duten «pertsona eskudunen» ordainsariaren eta batez ere beste jarduera bat egiten duten beste «pertsona eskudun» batzuen ordainsariaren edo horiek sortutako sarreren artean, jarduerotan interes-gatazka sor daitekeenean.
- Bidea ixtea edo mugak jartzea «pertsona eskudun» batek inbertsio-zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak emateko moduan edozein pertsonak eragin ezegokia izateari.
- Galaraztea edo kontrolatzea «pertsona eskudun» batek aldi berean edo ondoz ondo hainbat inbertsio-zerbitzutan edo zerbitzu osagarritan parte har dezan, parte-hartze horrek kalteak sor baditzake interes-gatazken kudeaketa egokian.

Hauek dira helburu horretarako LABORAL Kutxak darabiltzan **printzipio orokorrak**:

- Bezeroen interesei eman beharko zaie lehentasuna, gatazkak sortzea saihesten ahalegindu eta legeak ezarritakoak bete, ahalik eta ohoragarritasunik, ardurarik, leialtasunik, neutraltasunik eta diskreziorik handienarekin.
- Ez dira beharrezkoak baino transakzio gehiago egingo, bezeroentzat onuragarriak ez badira.

<sup>3</sup> 2017/565 Erregelamenduaren 34. artikulua.

- Ez zaizkio bezero bati pribilegio handiagoak emango, hainbaten artean interes-gatazka dagoenean. Bereziki, errespetatu egingo da LABORAL Kutxak Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikan ezarrita duen eta indarreko araudiarekin bateragarria den aginduak betearazi eta banatzeko sistema.
- Baloreak saltzeko orduan, ez zaie norberaren baloreei lehentasuna emango, bezeroek balore-mota bera baldintza beretan edo hobeetan saltzeko agindu badute.
- Zorroztasunez bete eta betearazi beharko dira legezko edo arauzko xedapenetatik datozen eta LABORAL Kutxak onetsi dituen gainerako arauak, interes-gatazkak prebenitzeko edo, gertatzen direnean, egoki bideratzeko helburua dutenak.
- Identifikatu egingo dira bezero baten edo hainbaten interesei kalte egiteko arrisku handia duen interes-gatazka bat sortzen duten edo sor dezaketen inguruabarrak.
- Interes Gatazken alorreko Politikak aintzat hartzen ditu LABORAL Kutxa Taldearen egituraren eta LABORAL Kutxa Taldeko beste enpresa batzuen jardueren ondorioz interes-gatazkak eragin ditzaketen inguruabar guztiak.
- «Pertsona eskudunek» ez dute izango edo sustatuko merkatu-abusua eragin dezakeen jokabiderik, informazio pribilegiatua erabiltzea edo bidegabeki transmititzea nahiz merkatua manipulatzeko eskatzen duenik.
- «Pertsona eskudunek» ezingo dute beren mesederako erabili eurek LABORAL Kutxan lortutako informazio erreserbatuak edo, oro har, LABORAL Kutxak eskuratutako informazio erreserbatuak, ez zuzenean eta ez bezero hautatuei edo hirugarrenei emanaz.
- «Pertsona eskudunek» ezingo dute bezeroen, hornitzaileen edo hirugarrenen haborokinik edo oparirik onartu, Entitatearen Opari eta Mesede Politikan ezarritakoaren aurka badoa.
- LABORAL Kutxak antolamendu-egituraren arabera zehaztuko ditu une bakoitzean egiten dituen jardueren arduratuko diren profesionalak. Jarduerok LABORAL Kutxaren izenean egingo dira beti; beraz, «pertsona eskudunek» debekatuta dute pareko edo LABORAL Kutxaz kanpoko jarduerarik egitea.
- «Bereizitako area» jakin bateko langileek ez dute beste «bereizitako area» baterako lanik egingo. Zuzendarien lana izango da salbuespena, gainbegiratu eta koordinatzearen alorrekoa bereziki.

## 4. INTERES-GATAZKA SOR DEZAKETEN EGOERAK

Segidan, interes-gatazkak sor ditzaketen egoeren (ez guztien) zerrenda erantsiko dugu. LABORAL Kutxako Araudia Betearazteko Departamentuak erregistratuta eta eguneratuta izango ditu egoera potentzial horiek, betiere Entitatearen jarduera, izaera eta eragiketa bolumena aintzat hartuta.

Elementu hauek hartu beharko dira kontuan, bezero baten edo hainbaten interesei kalte egiteko arrisku handia dakarten interes-gatazka potentzialak identifikatzeko:

### 4.1 Finantza-tresnak

Ondore hauetarako, finantza-tresna hauek dira interes-gatazka sortzeko aukerarik handienak dituztenak:

- LABORAL Kutxa Taldeak kudeatutako IKEak (inbertsio kolektiboko erakundeak).
- LABORAL Kutxa Taldeak merkaturatutako IKEak.
- Kotizatu gabeko produktuak edo likidezia txikiko produktu kotizatuak (betearazpen-zentro batean zerrendatuta egon arren zentro horretan erraz betearaztekoak ez direnak; adibidez, errenta finko kotizatua).
- LABORAL Kutxaren kapital sozialerako ekarpenak.
- LABORAL Kutxak jaulkitako beste finantza-tresna batzuk (esaterako, IRSak, ordaindukoak, bonuak, mendeko obligazioak eta abar).
- LABORAL Kutxak saldu eta banatuko dituen baloreak.

### 4.2 Inbertsio-zerbitzuen alorreko egoerak

Hona hemen interes-gatazka sortzeko aukerarik handienak dituzten egoerak (ez bakarrak):

#### 4.2.1. Bezeroen eta LABORAL Kutxaren artekoak

- LABORAL Kutxak edo LABORAL Kutxa Taldeko enpresek kudeatu edo merkaturatutako IKEak edo jaulkitako finantza-tresnak saltzea edo gomendatzea bezeroei, bereziki saltzeagatik edo gomendatzeagatik langileek ordainsaria jasotzen dutenean.



- LABORAL Kutxaren kapital sozialerako ekarpenak harpidetu edo eskuratzea, organo eskudunak kapital-gehikuntza egiteko akordioa onetsi ostean.
- Hirugarren entitate batzuen produktuak saltzea edo gomendatzea bezeroei, horregatik pizgarria jasotzen denean, salbu eta eragiketa hori justifikatuta badago LABORAL Kutxaren Pizgarri Politikaren arabera.
- Eragiketa batean kontrapartida moduan jardutea bezeroek euren artean edo bezeroren batek LABORAL Kutxarekin edo LABORAL Kutxa Taldeko sozietateekin.
- LABORAL Kutxa tartean duten likidezia txikiko tresnekin eragiketak egitea.
- Zorroan justifikatu gabeko errotazioak egitea, bezeroaren arrisku-profila, inbertitzeko bokazioa eta jarraibideak aintzat hartuta.
- Eragiketaren bolumena, zerbitzuaren maila, epea, bezero-mota eta abar aintzat hartuta itxura batean justifikatu gabe dauden komisioak ezartzea bezeroei.
- Finantza-inbertsioen alorreko aholkularitza-zerbitzuaren baitan bezeroei gomendioak ematea, produktu jakin horiek saltzeagatik langileek pizgarri handiak jasotzen dituztenean beren ordainsari-politikaren baitan.  
Pizgarriok aholkuetan izandako eragina balioesteko, honako hauek hartuko dira kontuan:
  - Gomendatu diren produktuak kanpainen edo merkaturatze aktiboan dauden.
  - Langileari pizgarririk handienak ematen dizkioten produktuak LABORAL Kutxarentzat arriskurik handienekoak diren edo marjina edo irabazirik handienak uzten dizkioten.
  - Gomendatu den IKEak pareko beste IKE batek baino gestio-komisio handiagoa duen.
  - Gomendatzeko moduko produktuen artean LABORAL Kutxa Taldearen eta hirugarrenen produkturik dagoen.
- Eragiketak esleitzean LABORAL Kutxaren eragiketei lehentasuna ematea, bezeroen beste eragiketa batzuen aurrean baldintza hobekak lortzeko, bereziki eragiketak guztiz automatizatuta ez daudenean.
- Likidezia txikiko edo gardentasunik gabeko merkatuetan bezeroen kontura baloreak saltzea, Entitatearentzat irabazi handiak badakartzate.
- Balore jakin bat gomendatzea Entitatearen interesak aintzat hartuta (zorron akzio partaidetza handia izatea, azterketa egin zaion entitatearekin merkataritza-harremana izatea...).

#### 4.2.2. Bezeroen artekoak

- Bezero batengandik aktibo jakin batzuk (akzioak, adibidez) erosteko edo saltzeko aginduak jasotzea eta beste bezero batek aktibo hori bera erosteko edo saltzeko emandako agindua atzeratzea, aurrenekoaren eragiketa gauzatu artean.
- Bezero txikizkarien edo bezero instituzionalen eragiketetan bitartekari jardutea: preziorik onenak bezero instituzionalei esleitzea.
- Likidezia txikiko edo gardentasunik gabeko merkatuetan bezeroen kontura baloreak erostea edo saltzea, beste bezero batentzat irabazi handiak badakartzate, lehenengoaren kaltetan.

## **5. INTERES-GATAZKAK SAIHESTEKO EDO KUDEATZEKO PROZEDURAK**

LABORAL Kutxak prozedura eta neurri hauek ezarri ditu interes-gatazkak saihesteko eta, gertatzen badira, kudeatzeko, bezeroaren interesei kalterik egiteko arriskuak saihestearren:

### **5.1 Jokabideen Barne Araudia**

LABORAL Kutxak Jokabideen Barne Araudia —aurrerantzean, JBA— du ezarrita. Besteak beste finkatzen du «pertsonek» zer jokabide-arau bete behar dituzten, interes gatazkak sor ditzaketan egoeretatik ihes egiteko.

Hauek dira JBAn jaso diren neurririk garrantzitsuenak:

<b>PROZEDURA ETA NEURRIEN HELBURUA</b>	<b>ONARTUTAKO PROZEDURA ETA NEURRIEN XEHETASUNA</b>
<p>«Pertsona eskudunak» eta horien eragiketa pertsonalak identifikatzea</p> <p>«Pertsona eskudunei» JBaren eta betebeharren berri ematea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beraiekin ahaidetasun-harremana edo lotura handia duten pertsonen zerrenda eskatzea «pertsona eskudunei».</li> <li>○ «Pertsona eskudunei» JBaren kopia bidaltzea, eragiketa pertsonalei eragiten dieten debeku eta guzti, eta eskatzea bidal dezatela edukia eta horren ondoriozko betebeharrak ezagutzen dituztela adierazten duen gutuna.</li> <li>○ Jakinaraztea LABORAL Kutxaren bidez egin behar dituztela beren eragiketa pertsonalak.</li> <li>○ Adieraztea, baimenik izan ezean, eskuratutako finantza tresnak ezin direla egun edo saio berean saldu, eta, oro har, egun berean ezin dituztela egin kontrako zeinudun posizioak sortzen dituzten eragiketak.</li> <li>○ Jakinaren gainean jartzea, kontrako zeinudun eragiketa pertsonalak egiten dituztenean balore beraren gainean, Araudia Beteazteko Departamentuari jakinarazi behar diotela hamabost egunen barruan.</li> </ul>

**5.2 “Eragiketa lotuen” gestioa**

LABORAL Kutxak interes-gatazken prebentzioa aplikatzen du, halaber, LABORAL Kutxa Taldearen barruko eragiketa lotuetan.

Politika honen ondoretarako, hauek hartzen dira eragiketa lotutzat<sup>4</sup>: Caja Laboral Gestión SGIIC Saren eta Caja Laboral Pensiones GFP Saren Jokabideen Barne Araudiaren arabera horiek kudeatutako IKE edo pentsio-fondo bati eragiten dioten negozioak, transakzioak edo zerbitzu-emateak, gordailuzaintza-eginkizuna LABORAL Kutxarena denean.

Adierazi ditugun Erregelamenduetan araututa dago eragiketa lotuak egitearen ondoriozko interes-gatazken erregimen berezia. Hain zuzen ere, identifikatuta daude ukitzen diren lotutako aldeak eta lotutako eragiketen katalogoa —aurretiazko baimena behar dutenak zehaztuz—, finkatuta dago halakoetarako barne-prozedura eta aurreikusita dago erakunde gestorerako barne-batzordea, prozedura hori egiaztatuko duena.

<sup>4</sup> Inbertsio Kolektiboko Erakundearen Legearen 67. artikulua, Inbertsio Kolektiboko Erakundearen Araudiaren 145. Artikulua, CNMVren 1/2018 Gida Teknikoa eta 304/2004 Errege Dekretuaren 85quarter artikulua.

### 5.3 Independentzia eta eginkizunak banatzea

LABORAL Kutxaren egitura organiko eta funtzionalaren bidez, areen eta departamentuen independentzia eta erabakiak bermatzen dira, interes-gatazkak eragin ditzaketen egoerak saihesteko. Bestalde, informazio-transmisioa ere egoki kontrolatzen da, hesi fisikoak nahiz logikoak eta sarbide mugatuak erabiliz. Hona hemen horien xehetasunak:

PROZEDURA ETA NEURRIEN HELBURUA	ONARTUTAKO PROZEDURA ETA NEURRIEN XEHETASUNA
<p><b>Interes-gatazkarako arriskua duten «pertsona eskudunen» artean informazio-trukea eragozteko edo kontrolatzeko neurriak, informazio-truke horren ondorioz bezero baten edo hainbaten interesak kaltetzen direnerako.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Informazio ez-sentiberatza</b>t hartuko da eta, beraz, askatasunez transmitituko da ezagueraz edo ezaguerarik gabe bezero baten edo hainbaten interesen kaltetan erabil ez daitekeena. Gainerako informazioa <b>informazio sentiberatza</b>t edo <b>pribilegiatutzat</b> hartuko da.</li> <li>○ Informazio sentiberaren eta ez-sentibera edo pribilegiatuaren arteko sailkapena Araudia Betearazteko Departamentuak egingo du, inplikaturako areak eta goi-zuzendaritzak departamentu horri emandako informazioari jarraikiz.</li> <li>○ Araudia Betearazteko Departamentuak informazio-mota bakoitzerako neurriak eta prozedurak ezarriko ditu, eta jakinaren gainean jarriko ditu bai goi-zuzendaritza eta bai ukitutako «pertsona eskudunak».</li> <li>○ «Pertsona eskudun» bakoitzak bere informazio sentiberaren fitxategia zaindu beharko du eta beste pertsonengandik urruti gorde, salbu eta Araudia Betearazteko Departamentuaren baimena badago tartean.</li> <li>○ Beste pertsona baten fitxategian sartzekotan, Araudia Betearazteko Departamentuak baimena eman beharko du, fitxategian sartu nahi duen pertsonaren eskaera justifikatua jaso ondoren.</li> <li>○ Araudia Betearazteko Departamentuak <b>erregistratu</b> egin beharko ditu beste pertsona eskudun baten informazio sentiberaren fitxategian sartzea eskatzen duten pertsonak, eskaeraren arrazoiak eta sarbide horrek Araudia Betearazteko Departamentuaren baimena jaso duen ala ez. Araudia Betearazteko Departamentuak behar-beharrezko kasuetan soilik onartuko du eskaera, eta informazioa eskuratuko duen pertsonak «konfidentzialtasun-konpromisoa» sinatu ostean. Jokabideen Barne Araudia jaso eta berariaz onartu duten eta, beraz, konfidentzialtasun ituna sinatu duten pertsona eskudunek ez dute zertan sinatu beste konfidentzialtasun konpromisorik.</li> <li>○ LABORAL Kutxari zerbitzuak ematen dizkieten edo informazio sentibera edo pribilegiatua eskuratzeko aukera duten pertsonak ere konfidentzialtasun-ituna sinatu beharko dute.</li> <li>○ Ez da behar izango Araudia Betearazteko Departamentuaren baimenik, informazio sentibera edo pribilegiatua eskuratuko</li> </ul>

<p><b>Pertsona eskudunak bakoitza bere aldetik gainbegiratzeko neurriak, kontrako interesak dituzten edo gatazka sor dezaketen interes ezberdinak (LABORAL Kutxarenak barne) ordezkatzeko dituzten bezeroen aldeko jarduerak gauzatzeko eginkizuna dutenean bereziki.</b></p>	<p>duzen pertsonak hierarkian gorago badaude eta informazio hori eskuratzea beharrezkoa bada jarduera koordinatu edo zuzentzeko nahiz zerbitzua egoki emateko. Kasu horretan, nahikoa izango da Araudia Betearazteko Departamentuari <b>jakinarazpena</b> bidaltzea, informazio horretan sartu direla esateko.</p> <p>Bestalde, neurri hauek hartu dira, bezeroen artean edo bezeroen eta LABORAL Kutxaren nahiz «pertsona eskudunen» artean interes-gatazkek eta bereizitako areen arteko informazio-fluxua saihesteko:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bi area ezberdinek ezin izango dute koordinatzaile edo buru <b>hurren</b> bera izan.</li> <li>○ LABORAL Kutxan eta Taldeko enpresetan ezingo dira aldi berean edo ondoz ondo kargu hauek izan bereizitako areetan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• LABORAL Kutxako bereizitako areetako departamentu-zuzendaria.</li> <li>• Inbertsio-zerbitzuak ematen diharduen Taldeko beste entitate bateko zuzendari nagusia edo altxortegiko eta kapital merkatuko zuzendaria, edo LABORAL Kutxako bereizitako area bateko zuzendaria.</li> </ul> </li> </ul>
---	--

<p><b>PROZEDURA ETA NEURRIEN HELBURUA</b></p>	<p><b>ONARTUTAKO PROZEDURA ETA NEURRIEN XEHETASUNA</b></p>
<p><b>Pertsona eskudun batek aldi berean edo ondoz ondo inbertsio zerbitzuetan parte hartzea eragozteko neurriak, parte-hartze horrek interes gatazkek egoki kudeatzea eragozten duenerako.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indarreko araudian xedatutakoaren arabera, bereizita egon beharko dira Caja Laboral Gestión SGIIC SA (IKEak kudeatzen dituen sozietatea) eta LABORAL Kutxa (entitate gordailuzaina), biak ere LABORAL Kutxa Taldekoak.</li> <li>○ Kontseilu Errektorearen edo organo nahiz pertsona ordezkariaren erantzukizuna izango da LABORAL Kutxaren erakunde-egiturak eta egitura funtzionalak helburu hori eta neurri horiek bermatzea.</li> <li>○ LABORAL Kutxak hesi fisikoak eta sistemen bidezkoak ezarri ditu, bezeroen interesen kalterako informazio-trukerik ez dagoela bermatzeko. Horretarako, fisikoki bereizitako areak sortu ditu, eta mugatu egin du erregistro informatikoetarako sarbidea.</li> <li>○ Araudia Betearazteko Departamentuak egiaztatu egingo du, aldian behin (urtean behin gutxienez), ezarritako informazio-hesiak eraginkorrak diren ala ez.</li> </ul>

<p><b>Bereizitako areen bidezko bitartekotza (inoren zorroaren kudeaketa eta kontu propioaren kudeaketa).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ LABORAL Kutxak politika bat du onetsita, aginduak kudeatzeko sistema eta prozedura arautzeko.</li> <li>○ Bezeroa (edo, dagokionean, zorro propioa) identifikatzen da, bitarteko manipula ezin batez betearazteko agindua eman aurretik edo unean bertan.</li> <li>○ Aginduak (alderagarriak badira) sekuentziaz eta azkar betearazten dira, baldin eta aginduaren ezaugarriek edo merkatuko baldintzek ez badute galarazten, edo bezeroen interesek bestela jardutea ez badute eskatzen.</li> <li>○ Aginduak ez dira metatzen, banan-banan bideratzen dira betearazpen-zentrora.</li> </ul>
<p><b>Pertsona eskudunaren gaineko eragin ezegokia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pertsona eskudunek ezingo dute bezeroen, hornitzaileen edo hirugarrenen oparirik onartu, Entitatearen Opari eta Mesede Politikan ezarritakoaren aurka badoa.</li> <li>○ LABORAL Kutxak ezarritako ordainsari-sistemak saihestu egin beharko ditu interes-gatazkak. Horren harira, bereizitako area bateko «pertsona eskudunen» ordainsariak ez ditu erreferentziazat hartuko bereizitako beste area bateko emaitzak. Adibidez, gestoreen ordainsaria ezartzeko ez dira aintzat hartuko bitartekaritza-areak lortutako emaitzak.</li> </ul>

**5.4. Laboral Kutxaren kapital sozialerako ekarpenak harpidetza**

LABORAL Kutxak eskuliburu bat du, beraren kapital sozialerako ekarpenak harpidetu edo eskuratzeko prozedura arautzeko.

Interes-gatazkei aurrea hartzeko eta gardentasun-printzipioa aplikatuz, eskuliburu horren arabera, informatzeko zenbait obligazio bete behar dira ekarpenak harpidetu edo eskuratu aurretik, hain zuzen ere ekarpenen ezaugarriei, izaerari eta arrisku-eragileei buruz. Gainera, galde-sorta bat ere badago, LABORAL Kutxak aukera izan dezan ekarpenak harpidetu edo eskuratuko duenaren arrisku-profila egokia ote den balioztatzeko.

## 5.5 Langileen ordainsaria

ESMA Ordinketa aldakor indibidualaren sisteman, ESMAk ordainsarien inguruko politikai eta jardunbideei (MIFID) buruz ezarritako jarraibideak hartzen ditu kontuan LABORAL Kutxak, eta honako printzipio hauek biltzen ditu goi-zuzendaritzaren eta langileen ordinketa aldakorrean:

- Langileak beren interesak edo LABORAL Kutxarenak bezeroen interesen aurretik jartzera bultzatuko dituzten pizgarriak sortzeko aukera saihestea. Horren harira, ordainsari hori ez zaio lotzen finantza-tresna jakin batzuk saltzeari edo produktu-kategoria jakin batzuei.
- Bezeroaren interesen aldeko jarduerak sustatzeko asmoz, salmenten bolumena ez da jarduna ebaluatzeko irizpide bakarra izaten; izan ere, beste irizpide kualitatibo batzuk ere hartu behar dira aintzat: LABORAL Kutxari galdatzekoak diren jokabide-arauak eta barne-prozedurak.

Horrez gain, ordinketa aldakor indibiduala aplikatzeko proposamenak Araudia Betearazteko Departamentuaren irizpena jaso du. Horren bidez, proposatutako helburuak berrikusten dira onartu aurretik, helburu horiek langileen edo Entitatearen interesen mesederako eta bezeroen kalterako ez direla egiaztatzeko.

## 5.6. Prezioaren zuzentasuna Laboral Kutxak kontrapartida gisa diharduen eragiketetan

Burtsatik kanpoko produktuen —neurritako produktuak barne— gaineko aginduak betearazterakoan eta negoziatzeko erabakiak hartzerakoan, LABORAL Kutxak zentzuzko neurriak hartzen ditu, bezeroak eskatu duen tresnaren izaera kontuan hartuta, proposatutako prezioa zuzena dela egiaztatzeko. Horretarako, produktuaren prezioa zenbatesteko erabilitako merkatu-datuak biltzen ditu eta, ahal duen neurrian, antzekoak edo konparagarriak diren beste produktu batzuekin alderatzen ditu.

## 5.7 Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika

LABORAL Kutxak, zintzotasunez, inpartzialtasunez, profesionaltasunez eta bere bezeroen mesedetan jokatzeko aldera, aginduak betearazi eta gestionatzeko politika bat du. Horretan, aginduak zehaztasunez, zorroztasunez eta azkar betearaztea eta ondoren esleitzea ahalbidetuko duten aginduak gestionatzeko prozedurak eta sistemak biltzen dira, eragiketak hainbat bezerorentzat egitean edo norberaren kontura jardutean ezein bezerorik kalterik ez egiteko. Halaber, bezeroen eragiketetan ahalik eta emaitzarik onena lortzeko nahikoa neurri hartzen dira.

Bezeroak berariazko jarraibideak ematen dituenean bere agindua betearaztearen gaineko alderdi batzuei edo guztiei buruz, LABORAL Kutxak bete egingo d(it)u jarraibide hori(ek). Hala eginez gero, ulertuko da LABORAL Kutxa betetzen ari dela bezeroaren jarraibideetako alderdi zehatzak ondoen betearazteko betebeharra.

## **5.8 Zorro-errotazioaren justifikazioa**

LABORAL Kutxak inbertsio-aholkularitzako zerbitzuaren gomendioak osatzen dituzten tresnen inguruko erabakiak hartzeko barne-organo bat du. Gomendatutako tresnak eta horien aldaketak zehazteko arrazioen azalpen xehatua egiten du organo horrek, hainbat parametrotan oinarrituta, hala nola errentagarritasunean eta arriskuan.

## **5.9 Akzioei edo jaulkitzaileei buruzko gomendioak**

LABORAL Kutxak ez du akzioei eta akzioen jaulkitzaileei buruzko gomendiorik egiten. Era horretan, Entitatearen interes propiokotzat har daitezkeen baloreak gomendatzeko aukera saihesten du.

## **6. SORTUTAKO INTERES-GATAZKAK KONPONTZEKO PROZEDURAK**

Oro har, interes-gatazkak sortzen direnean, ukitutako jarduera-areako arduradunak konponduko ditu, eta, gatazkak hainbat areatan badu eragina, horien guztien hierarkiako nagusi hurrena arduratuko da ebazteaz.

Beste edozein kasutan, Araudia Betearazteko Departamentuak izendatuko du interes gatazka konpontzeaz eta beharrezko aholkularitza eta laguntza teknikoa emateaz arduratuko den pertsona (bakarra edo hainbat).

Araudia Betearazteko Departamentuari jakinarazi beharko zaizkio gatazkari eta horri lotutako alderdi eta gertaera guztiei buruzko erabakiak.

Egoera horietan, Politika honetan jasotako printzipio orokorrak hartu beharko dira aintzat, interes-gatazkak konpontzeko.

LABORAL Kutxak finkatutako neurriak nahikoak ez badira bezeroen interesak kaltetzeko arriskuak saihesteko, gatazkaren jatorriaren eta izaeraren berri emango die ukituei. Bezeroek berriazko baimena eman beharko dute, beren interesei kalte egingo dien interes gatazka eragiten duten zerbitzuak edo eragiketak bidera ditzan LABORAL Kutxak.

## **7. INTERES-GATAZKEN ERREGISTROA ETA BARNE-KOMUNIKAZIORAKO SISTEMAK**

Araudia Betearazteko Departamentuak erregistratuta eta egunean izan beharko ditu gertatu diren eta bezero bati edo hainbati kalte egin dieten interes-gatazkak.

Erakunde barruan gertatzen diren interes-gatazka guztiak Araudia Betearazteko Departamentura bideratuko dira, beharrezko neurriak har ditzan. Kontseilu Errektoreak informazioa jasoko du, urtean behin, bezero bati edo hainbati kalte egin dien interes gatazka



sortu duten egoerei buruz. Araudia Betearazteari buruzko Urteko Txostenean erantsiko da Kontseilu Errektoreari eman beharreko informazio hori.

Bestalde, interes-gatazka egon daitekeela susmatzen duen LABORAL Kutxako edozein langile edo agentek jakinarazi egin beharko dio Araudia Betearazteko Departamentuari, eskuliburu honi erantsi diogun II. eranskinean atxikitako inprimakiaren bidez.

## **8. BEZEROEI INTERES-GATAZKEN BERRI EMATEA**

Zerbitzua eman **aurretik**, bezeroari informazio osoa, zehatza eta ulergarria eman behar zaio interes-gatazken alorreko politikari buruz. Helburu horrekin, Politika honen eduki osoa bezeroen eskura jarri da, LABORAL Kutxaren [www.laboralkutxa.eus](http://www.laboralkutxa.eus) webgunean, Iragarki-taula epigrafean.

Ezinezkoa denean bezeroen interesei kalte egiten dieten interes-gatazkek saihestea, bezeroa berariaz **ohartarazi** behar da, gatazkaren izaeraz, jatorriaz eta izan dezakeen eraginaz.

Halere, ohartarazpen hori azken muturreko irtenbidea izango da; hau da, erabiliko da Politika honetan interes-gatazkek prebenitzeko eta kudeatzeko finkatutako erakunde- eta administrazio-neurriak nahikoak ez direnean, bezeroen interesei kalte egiteko arriskuen prebentzioa behar adinako ziurtasunez bermatzeko.

Bezeroari interes-gatazka dagoela jakinarazi behar zaionean, baldintza hauek bete beharko dira:

- (a) Adierazi beharko da, argi eta garbi adierazi ere, finkatuta dauden neurriak ez direla nahikoak bezero horren interesak kaltetzeko arriskuei beharrezko ziurtasunez aurrea hartuko zaiela bermatzeko.
- (b) Jaso beharko du inbertsio-zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak ematerakoan sortzen diren interes-gatazken deskribapen zehatza, betiere jakinarazpena jasoko duen bezeroaren izaera aintzat hartuta.
- (c) Azalduko ditu interes-gatazkaren izaera orokorra eta jatorria, bai eta gatazka horren ondorioz bezeroak dituen arriskuak eta arrisku horiei aurre egiteko hartu diren neurriak ere.
- (d) Beharrezko xehetasunak jasoko ditu, inbertsio-zerbitzuaren edo zerbitzu osagarriaren inguruko erabakia beharrezko ezaguerarekin har dezan bezeroak, interes-gatazka sortzen denean.

Bezeroari jakinarazpen hori helarazteko beharrezkoa denean, Politika honen I. eranskinean atxikitako eredia erabiliko da.

Araudia Betearazteko Departamentuak 9. atalean aurreikusitako neurriak baliatuko ditu, LABORAL Kutxak interes-gatazkek bezeroari gehiegitan jakinarazten dizkion kontrolatzeko. Neurri hori gehiegitan erabiltzen bada, zuzendu beharreko urritasuntzat joko da.

## **9. POLITIKAREN ONARPENA, HEDAPENA ETA KONTROLA**

Politika hau LABORAL Kutxaren Kontseilu Errektoreak onartu behar du, eta onartzen den unean bertan jarriko da indarrean. Ondorengo aldaketak LABORAL Kutxako Araudia Betearazteko Departamentuak proposatu beharko ditu eta Zuzendaritza Kontseiluak onartu, eta onartzen diren unean bertan jarriko dira indarrean.

LABORAL Kutxako Araudia Betearazteko Departamentuak zeregin hauek izango ditu, gutxienez, urteko kontrol-planean:

- Politika hau berrikusi eta, dagokionean, eguneratzea, hala edukiari zuzenean edo zeharka eragiten dioten arauzko aldaketen ondorioz, nola interes-gatazkak bezeroari jakinaraztea gehiegitan erabiltzearen ondorioz edo barruko beste politika batzuk onartzearen ondorioz.
- Egiaztatzea webgunean Politikaren bertsio eguneratua dagoen.
- Kontrolatzea interes-gatazkak saihesteko edo kudeatzeko Politika honetan finkatutako prozedurak eta neurriak betetzen direla.
- Interes-gatazken erregistroa berrikusi eta, dagokionean, eguneratzea.
- Berrikusi eta, dagokionean, eguneratzea bai interes-gatazkak bezeroari jakinarazteko eredia (I. eranskina) eta bai interes-gatazka potentzialak Araudia Betearazteko Departamentuari ezagutarazteko inprimakia (II. eranskina).
- Egiaztatzea ea betetzen diren Politika honen 10. artikuluko d) letran inbertsiotxotenen egileei buruz aipatzen diren baldintzak.

Araudia Betearazteko Departamentuak bermatu behar du Politika honen edukia prestakuntza-ekintzetan sartzen dela, merkataritza-eginkizunak betetzen dituzten langileei eta Entitatearen negozioa garatzeko zeregina duten areei eskaintzeko.

## **10. AZTERKETA FINANTZARIOAREN ERABILERARI BURUZKO GOGOETA BEREZIA**

Hirugarrenek egindako inbertsio-txostenak zabal ditzake LABORAL Kutxak jendearen edo bezeroen artean.

Irizpide hauek bete behar dituzte inbertsio-txosten horiek:

- a) Txostenak egin dituen hirugarrena ez da LABORAL Kutxa partaide duen Taldeko kide.
- b) LABORAL Kutxak ez die aldaketa handirik egiten inbertsio-txostenetan agertzen diren gomendioei.
- c) LABORAL Kutxak ez ditu inbertsio-txostenak berak egindako moduan aurkezten.
- d) LABORAL Kutxak egiaztatzen du ea txostenen egileak bete ote dituen 2017/565 Erregelamendu Delegatuan halako txostenak egiteari buruz aurreikusita daudenen pareko baldintzak edo erabiltzen ote duen baldintza horiek kontuan hartzen dituen politika bat.

## I. ERANSKINA: INTERES-GATAZKAK BEZEROARI JAKINARAZTEKO EREDUA

### Erref.: Interes-gatazkak bezeroari jakinaraztea

Bezero agurgarria:

Honen bitartez, Caja Laboral Popular Coop. de Créditos —aurrerantzean, LABORAL Kutxa— jakinarazi nahi dizu, interes-gatazka potentzialei aurrea hartzearekin eta horiek kudeatzearekin lotutako arau-eskakizunak betetzeko, LABORAL Kutxak Interes Gatazken alorreko Politika duela ezarrita eta, horren bidez, beharrezko neurriak hartzen dituela, inbertsio-zerbitzuak, zerbitzu osagarriak edo horien konbinazio bat ematerakoan sor daitekeen edozein interes-gatazka antzemateko eta prebenitzeko.

Dena den, Interes Gatazken alorreko Politika horrek neurriak finkatzen baditu ere egoera horiek kudeatzeko, jakin behar duzu gerta litekeela jarraian deskribatuko dugun egoera prebenitzeko edo kudeatzeko ezarritako antolamenduzko neurriak eta neurri administratiboak nahikoak ez izatea eta, beraz, behar adinako ziurtasunez ez bermatu ahal izatea zure interesen gaineko edozein arriskuren prebentzioa. Hori dela eta, behartuta gaude zure interesekoa izan daitekeen informazio hau ematera:

(a) Interes-gatazka sor dezakeen inbertsio-zerbitzua edo jarduera:

*[Interes-gatazka zer inbertsio-zerbitzu edo zerbitzu osagarritan antzeman den adierazi beharko da]*

(b) Interes-gatazka sortu duen egoeraren izaera eta jatorria:

*[Antzeman den interes-gatazkaren mota azaldu beharko da]*

(c) Interes-gatazkaren ondorioz bezeroak izan ditzakeen arriskuen azalpena:

*[Antzeman diren arrisku-motak azaldu beharko dira]*

(c) Interes-gatazkaren ondorioz bezeroak izan ditzakeen arriskuak arintzeko hartutako neurrien azalpena:

*[Antzeman diren arriskuak arintzeko hartutako neurri-mota azaldu beharko da]*

Jakinarazpen honetako informazioaren helburua da zuk, LABORAL Kutxako bezeroa zaren aldetik, erabakia hartu ahal izatea LABORAL Kutxak emango dizun zerbitzuaren gainean, interes-gatazka sortzen denean. Kontrakorik jakinarazten ez badiguzu gutun hau jaso eta 15 egun naturaleko epean, aipatutako zerbitzua eskaintzen jarraituko dugu.

Beti bezala, zure esanetara gauzkazu, azaldutakoaren inguruko edozein zalantza aurkeztu edo oharren bat egin nahi badiguzu.

Jaso ezazu agur bero bat.

**II. ERANSKINA: INTERES-GATAZKA POTENTZIALAK ARAUDIA  
BETEARAZTEKO DEPARTAMENTUARI EZAGUTARAZTEKO INPRIMAKIA**

**A. Komunikatzailearen datuak**

<b>Langilearen izena:</b>	
<b>NANa:</b>	
<b>Kargua:</b>	
<b>Departamentua:</b>	
<b>Bulegoa:</b>	
<b>Komunikazioaren data:</b>	

**B. Interes-gatazkaren datuak**

<b>Izaera:</b>	Gatazka potentziala / Gatazka erreala
<b>Gatazkaren azalpena:</b>	
<b>Bezeroarentzako arrisku edo kalte posiblea:</b>	
<b>Gatazka sortu duen zerbitzua:</b>	
<b>Ukitutako pertsonak edo departamentuak:</b>	
<b>Gatazkaren sorrera-data:</b>	

**C. Interes-gatazka kudeatzeko neurriak**

<b>Hartutako neurrien azalpena:</b>	
<b>Oharrak:</b>	

**D. Interes-gatazka jakinaraztea**

<b>Interes-gatazka bezeroari jakinaraztea:</b>	Bai. Komunikazioaren data:	
	Ez. Momentuz, ez da aurreikusten bezeroari jakinaraztea.	