

BEZEROEN AGINDUAK HOBEKIEN EXEKUTATZEKO POLITIKAK



2007ko azaroa

(azken eguneratzea: 2015eko septiembre)

AURKIBIDEA

1. HELBURUA.....	3
2. POLITIKAREN OINARRIZKO EDUKIA.....	4
2.1.BITARTEKARIAK ETA EXEKUZIO ZENTROAK HAUTATZEKO IRIZPIDEAK	4
2.2.EXEKUZIO ZENTROAK ETA BITARTEKARIAK	5
3. POLITIKA EGIAZTATZEA BEZEROAK ESKATUZ GERO	8
4. BEZEROEN JARRAIBIDE ESPEZIFIKOAK	8
5. POLITIKA GAINBEGIRATU ETA EGUNERATZEA	9

1. HELBURUA

Eskuliburu honen helburua Laboral Kutxaren politikak eta prozedurak biltzea da, bezeroen eragiketen emaitza onena lortzea ahalbidetuko duten arrazoizko neurri guztiak hartzeko, betiere 2007ko azaroaren 1etik indarrean dagoen *Markets in Financial Instruments Directive* izeneko araudiaren esparruan.

Zehazki, eskuliburu honekin jarraian aipatuko diren zerbitzuak ematearen ondorioz eskatzen diren eskakizunak beteko dira. Aipatutako zerbitzuak honako hauek dira:

- Aginduak merkatuetan zuzenean exekutatzeko dituzten pertsonak
- Bezeroek beste erakunde batzuei eskatutako aginduak jasotzen eta transmititzen dituzten pertsonak agindu horiek exekutatzeko asmoz

2. POLITIKAREN OINARRIZKO EDUKIA

Laboral Kutxak bere exekuzio onenaren politikaren edukia ezartzen du bezero, tresna eta kanal mota bakoitzarentzat, bere eginkizuna aginduak egikaritzea edo transmititzea den kontuan izanda:

- Laboral Kutxak exekutatzailerik gisa jarduten badu: Laboral Kutxak politika bat ezarri du exekuzio-zentroak behar bezala hautatzeko.
- Laboral Kutxak hartzaile eta transmititzaile gisa jarduten badu: Laboral Kutxak politika bat ezarri du bere bitartekariak behar bezala hautatzeko.

2.1 BITARTEKARIAK ETA EXEKUZIO ZENTROAK HAUTATZEKO IRIZPIDEAK

Laboral Kutxak aginduak exekutatzeko eta aginduak jasotzeko eta transmititzeko eskaintzen dituen zerbitzuen kalitateari eragin diezaioketen honako **irizpide** hauek hartzen ditu kontuan:

KOSTU IRIZPIDEAK:

- Aktiboaren prezioa
- Kostu garbiak, komisioak barne

IRIZPIDE KUALITATIBOAK:

- Exekutatzeko bizkortasuna eta aukera
- Merkatuaren edo bitartekariaren bolumena
- Eragiketaren ezaugarriak
- Kitatzeko bizkortasuna eta aukera
- Beste elementu batzuk

Faktore horiek kontuan hartzen dira **modu sistematikoan** emandako zerbitzuaren emaitzarik onena lortzea ahalbidetzen badute.

Laboral Kutxak exekuzio onena lortzeko **garrantzi erlatiboa** esleitu dio irizpide bakoitzari, bezero edo tresna mota bakoitzaren arabera.

Laboral Kutxak honako **printzipio** hauei jarraitu die garrantzi erlatiboa (exekuzio onena lortzeko modu sistematikoan) esleitzeko:

- Bezero txikizkariak eta profesionalak: bereizketarik gabe hartzen dira kontuan, erakundetik jasotzen duten zerbitzua antzekoa delako, bai aginduak exekutatzeko kasuan, bai aginduak jasotzeko eta transmititzeko kasuan.
- Merkatu antolatuetan negoziatutako aginduei dagokienez, eragiketak exekutatzeko eta kitatzeko prozesuak araututa eta automatizatuta daudenez, ulertzen da irizpide kualitatiboak, orokorrean, modu berean betetzen direla, merkatua edo bitartekaria edozein izanda ere. Beraz, garrantzi handiagoa hartzen dute irizpide kuantitatiboek, irizpide kualitatiboak alde batera utzi gabe (azken horiek gutxieneko eskakizun batzuk gainditu behar dituzte).
- Laboral Kutxak tresna bakoitzaren eta kanal bakoitzeko aginduak exekutatzen edo transmititzen ditu, merkatu edo bitartekari bakar baten bitartez, arau orokor gisa. Merkatu edo bitartekari hori merkatuen edo bitartekarien alternatiben artetik aukeratzen da, aurreko printzipioa errespetatuz, haren arrisku operatiboa murrizteko eta kontrol-zereginak errazteko asmoz.

2.2. EXEKUZIO ZENTROAK ETA BITARTEKARIAK

Laboral Kutxak jarraian azalduko den **exekuzio-zentroen eta bitartekarien** zerrenda egin du finantza-tresna eta kanal mota bakoitzerako, betiere aipatutako irizpideak eta esleitutako garrantzi erlatiboa kontuan hartuta, exekuzio onena bermatzeko.

1. Errenta aldakor Nazionala (parketa eta BMA Burtsa Merkatu Alternatiboa bulegoaren (aurrez aurre) eta telebankaren bitartez)

Gaur egun ez dago merkatu alternatiborik, prezioa garrantzirik gabeko irizpidea da.

- Alternatibak:
 - i. **Zuzenean exekutatzea:** Burtsako kideak izanda ere, zuzenean exekutatzeko eragiten duen kostua bitartekari baten bitartez exekutatzeko eragingo lukeena baino handiagoa izango litzateke. Zuzenean exekutatu

ahal izateko, sistema informatiko berriak eta langile espezializatuak beharko lirateke.

- ii. **Bitartekaria hautatzea:** hainbat bitartekarik eskainitako tarifak aztertu ondoren, Laboral Kutxak Norbolsa, SVB, SA enpresaren bitartez exekutatzeko aginduak. Enpresa hori merkatuko kide da. Bitartekari horren kostua beste batzuen urkila berean kokatzen da. Erakunde horrekin aginduak emateko sistemak ezarrita daude, automatikoak dira eta behar bezala funtzionatzen dute; horrenbestez, beste bitartekari batengana jotzeak areagotu egiten ditu arrisku operatiboa eta kostua. Aginduak Norbolsaren bitartez emateak balio erantsia sortzen die Laboral Kutxako bezeroei, egiten dituen merkatu-azterketak errazten dizkielako bezeroei.

2. **Errenta Aldakor Nazionala (Etengabeko Merkatua): telefono bidezko kanala, aurrez aurreko kanala, CLNet eta kanal mugikorra.**

- Alternatibak:

- i. **Zuzenean exekutatzeko:** Laboral Kutxak zuzenean exekutatzeko aginduak merkatu honetan. Laboral Kutxa merkatu horretako kide da.
- ii. **Bitartekaria hautatzea:** aginduak bitartekariaren bitartez exekutatzeko prozesua automatizatzeak ekarriko lituzkeen kostu gehigarriak aztertu dira, eta ikusi da aginduak zuzenean exekutatzeko alternatibarekin alderatuta, alternatiba hori ez dela bideragarria.

3. **Nazioarteko Errenta Aldakorra (hainbat merkatu alternatibo): telefono bidezko kanalak, aurrez aurreko kanala, clnet eta kanal mugikorra.**

▪ Alternatibak:

- i. **Zuzenean exekutatzea:** Laboral Kutxa ez da ezein merkatutako kide. Azterketaren ondorioz erabaki da aukera hori ez dela bideragarria kostuei dagokienez, eragiketen egungo bolumenaren arabera.
- ii. **Bitartekaria hautatzea:** hainbat bitartekari aztertu dira. Kasu honetan, oso garrantzitsua da bitartekari bat izatea, merkatu-prezioak eskaintzeaz gain, irizpide kualitatiboak emango dituena: merkatuetara egokitutako ordutegia, automatizazioa,... Aztertutako aukeratarik egokiena Norbolsa, S.V.B S.A izan zen.

4. **Errenta Finko Publikoa eta “Repo” eragiketak azpiko honekin: Zor Publikoa eta Altxorraren Letrak (telefono bidezko kanala eta aurrez aurreko kanala). Kontuko Anotazioen merkatua**

▪ Alternatibak:

- i. **Zuzenean exekutatzea:** Laboral Kutxa Kontuko Anotazioen merkatuko kide da. Likido gutxi duen merkatua denez, bere kontuaren aurka jarduten du, eta prezio seguruak eskaintzen dizkie bere bezeroei eragiketa exekutatu aurretik. Horrela, aginduak exekutatzeko aukera handiagoa da. Laboral Kutxak prezio seguruak eskaintzen dizkie bere bezeroei eragiketak exekutatu aurretik.
- ii. **Bitartekaria hautatzea:** aginduak bitartekarien bitartez exekutatzeko prozesua gauzatzeak ekarriko lituzkeen kostu gehigarriak aztertu dira, eta ikusi da aginduak zuzenean exekutatzeko alternatibarekin alderatuta, alternatiba hori ez dela bideragarria.

5. **Errenta Finko Pribatu Nazionala (Zorra Negoziatzeko Sistema Elektronikoa izeneko Plataforma): telefono bidezko kanala eta aurrez aurreko kanala**

▪ Alternatibak:

- i. **Zuzenean exekutatzea:** Laboral Kutxa Merkatuko kide da.
- ii. **Bitartekaria hautatzea:** aginduak bitartekarien bitartez exekutatzeko prozesua gauzatzeak ekarriko lituzkeen kostu gehigarriak aztertu dira, eta ikusi da aginduak zuzenean exekutatzeko alternatibarekin alderatuta, alternatiba hori ez dela bideragarria.

6. **Warrant-ak eta ETF(ak) (Etengabeko Merkatua): telefono bidezko kanala eta aurrez aurreko kanala.**

▪ Alternatibak:

- i. **Zuzenean exekutatzea:** Merkatuko kideak.
- ii. **Bitartekaria hautatzea:** aginduak bitartekarien bitartez exekutatzeko prozesua automatizatzeak ekarriko lituzkeen kostu gehigarriak aztertu dira, eta ikusi da aginduak zuzenean exekutatzeko alternatibarekin alderatuta, alternatiba hori ez dela bideragarria.

7. **Caja Laboral Popular Gestión, SGIIC enpresaren Inbertsio Kolektiboko Erakundea (telefono bidezko kanala eta aurrez aurreko kanala).**

Laboral Kutxak merkaturatze-akordio bat du SGIIC enpresarekin. Agindu horiek ahalik eta hobekien exekutatu direla bermatzeko, SGIIC enpresaren harpidetzeko eta ordaintzeko prozedurak hartzen dira kontuan.

8. **Hainbat SGIIC enpresak kudeatutako Inbertsio Kolektiboko Erakundeak. Erakunde horiekin ez dago merkaturatze-akordiorik (telefono bidezko kanala eta aurrez aurreko kanala).**

- Alternatibak:
 - i. **Zuzenean exekutatzea:** Laboral Kutxak ez du akordio indibidualizaturik nazioarteko kudeatzaileekin.
 - ii. **Bitartekaria hautatzea:** Laboral Kutxaren ustez, eragiketa-arriskua eta kostua txikiagoak dira, baldin eta nazioarteko kudeatzaile bakoitzarekin akordioak sinatu ordez Inversis plataforma erabiltzen bada.

***** Norberaren konturako negoziazio-zerbitzuan**, hau da, Laboral Kutxak agindua exekutatzeko erabakirik hartzen ez duenean, hau da, bezeroa denean haren zorroko finantza-tresna bat erosteko edo saltzeko Laboral Kutxak proposatutako kotizazio espezifikoa onartzen duena, **ez da politika honetan zehaztutako exekuziorik onenaren araubidea aplikatuko.**

Oro har, eragiketa horiek tresna hauetan gauzatuko dira Laboral Kutxan: zor publikoan, berrerosteko eragiketetan, errenta finko kotizatu nazional eta nazioartekoan, errenta finko pribatuan eta OTC deribatuetan.

3. POLITIKA EGIAZTATZEA BEZEROAK ESKATUZ GERO

Kutxaren prozedurak:

Laboral Kutxak egiaztatuko die eskatzen duten bezeroei aginduak Erakundearen Exekuzio Onenaren Politikaren arabera exekutatu direla.

Bezeroek idazki bidez egin beharko dute eskaera bulego batean, eta bulego horrek Araudia Betetzeko Departamentura igorriko du eskaera. Argi eta garbi azaldu beharko dituzte agindua identifikatzea ahalbidetzen duten datuak (exekuzioa onena izan dela egiaztatu ahal izateko).

Araudia Betetzeko Departamentuak, arrazoizkoa den eperik laburrenean, bezeroari jakinaraziko dio bere agindua ahalik eta hobekien exekutatu dela honako urrats hauei jarraiki:

- Bezeroaren esku jarriko du politikaren bertsio zabala
- Egiaztatuko du agindua agindu / bezero / tresna motari dagokionez politikan jakinarazten den exekuzio-zentroaren bitartez bideratu dela.
- Dokumentu bidez eramango du aginduaren sekuentzia.
- Kutxak kontrapartida gisa jardun duen kasuetan, prezioak osatzeko sistema egiaztatzeko gai izango da, eta, gainera, eskainitako prezioak bat datoz merkatuarekin. Egiazta dezake bezeroaren agindua exekutatzeko bestelako alternatibek ez zutela emaitza hobea emango.

4. BEZEROEN JARRAIBIDE ESPEZIFIKOAK

Eragiketak exekutatzeko moduari dagokionez, bezeroen jarraibide espezifikoak dauden kasuetan (Laboral Kutxarentzat egon daitezkeen alternatiben barruan), Laboral Kutxak bezeroaren jarraibide horiei jarraituko die, Exekuzio Onenaren Politikaren aurka badaude ere.

Honako eduki hau duen ohar bat sortuko da automatikoki: *“Bezero baten jarraibide espezifiko batek Laboral Kutxak bere exekuzio-politikan sortu eta aplikatu dituen neurriak hartzea eragotz dezake. Exekuzio-politika hori jarraibide horiek estaltzen dituzten elementuei buruzko agindu horiek exekutatzeari dagokionez emaitzarik hoberena lortzeko asmoz sortu dela kontuan hartu behar da.”*

Ohar hori bezeroak sinatu beharko du bezeroaren agindua jakinarazi edo exekutatu aurretik, eta Araudia Betetzeko Departamentura igorri beharko da artxiba dezaten.

5. POLITIKA GAINBEGIRATU ETA EGUNERATZEA

Laboral Kutxak urtero aztertzen du bere Exekuzio Onenaren Politika, edo Politika horri eragiten dion aldaketaren bat (materiala eta garrantzitsua) merkatuan gertatzen den bakoitzean, aginduak bidaltzeko edo exekutatzeko dauden alternatibak aztertuz.

Azterketa bereizita egiten da, aginduak jasotzeko eta transmititzeko zerbitzua ematen duen edo aginduak exekutatzeko zerbitzua ematen duen kontuan hartuta:

- “Exekutatzailea”: Laboral Kutxak egiaztatzen du politikaren barnean hartzen diren exekuzio-zentroek beren bezeroentzako emaitza onenak ematen dituztela; horretarako, bere sistemetan nahiz bere exekuzio-politikan aldaketaren bat egin behar ote den ebaluatzen du.
- “RTO”: Laboral Kutxak aldizka ebaluatzen du jarduteko erabiltzen dituen bitartekarien kalitatea; horrek eskatzen du Laboral Kutxarekin batera lan egiten duten bitartekariekin (NORBOLSA eta INVERDIS) exekutatutako eragiketen kalitatea ebaluatzea.

Egiaztapenetatik honako ondorio hauek atera behar dira:

- Bitartekari edo exekuzio-zentro beraren bitartez exekutatzen diren eragiketak, haiek hautatzeko garaian definitutako irizpideen eta aintzat hartutako faktoreen arabera egiten ari direla: prezioa, kostuak, automatizazioa, exekutatzeko aukera,...
- Exekuzio hoberena emango duen zentroa edo bitartekaria aukeratu dela.

Azterketa horiek egin ondoren, Politika aldatu egingo da, baldin eta aginduen exekuzio onena bermatzeko beharrezkoa bada.