

## contrato básico para la prestación de servicios de inversión

oficina	nº de cuenta

### contratantes

nombre y apellidos o razón social	tipo de vínculo	n.i.f.	clasificación MIFID

dirección, calle, plaza, nº

c.p.	población

representación	n.i.f.

fecha

He recibido copia del contrato y condiciones generales.

v.º b.º oficina

cliente

Kutxabank

Por Poder  
Eduardo Ruiz de Gordejuela Palacio  
Director Adjunto Negocio Minorista



Según poder otorgado en Bilbao ante el Notario Vicente María del Arenal Otero el 22/12/2011 con el número de su protocolo 1736



fecha	nº de cuenta

### 1. Contratantes

Las partes de este contrato son:

\* La persona cuyos datos figuran en el contrato como Titular (en adelante CLIENTE).

\* Kutxabank S.A., inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya, Tomo 5226, Libro 0, Hoja BI-58729, Folio 1, Inscripción 1ª. Tiene asignado nº de Identificación Fiscal A95653077 (en adelante Kutxabank).

Kutxabank, que figura inscrita en el Registro de Entidades Financieras del Banco de España bajo el nº 2095, participa en los siguientes mercados secundarios:

- Como miembro del Mercado AIAF de Renta Fija SA.

- Como entidad gestora de la Central de Anotaciones de Deuda Pública del Banco de España.

- Como Entidad participante en Iberclear.

- Como miembro de la Bolsa de Bilbao.

- Kutxabank figura asimismo inscrita en el registro de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de entidades de crédito autorizadas para prestar servicios de inversión, bajo el número 2095.

- Kutxabank, S.A. está adherida al Fondo de Garantía de Depósito para Entidades de Crédito, tal y como se informa en su página web <http://www.kutxabank.es>.

Su domicilio social es Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao y su dirección en Internet: <http://www.kutxabank.com>.

Las partes formalizan el presente contrato en su calidad de CLIENTE MINORISTA la primera, y de ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE INVERSION la segunda.

### 2. Objeto

El presente contrato tiene por objeto regular los términos y condiciones básicos aplicables a la prestación de cualquier servicio de inversión por parte de Kutxabank al CLIENTE y, en concreto, los siguientes:

- Recepción y transmisión de órdenes del CLIENTE en relación con uno a más instrumentos financieros.
- Ejecución de órdenes por cuenta del CLIENTE.
- Gestión discrecional de carteras.
- Asesoramiento en materia de inversión.
- Depósito y administración de instrumentos financieros.

A los servicios de inversión que las partes contratantes realicen al amparo de este contrato les será de aplicación lo dispuesto en el mismo, sin perjuicio de las condiciones específicas que puedan contener las condiciones especiales que se pacten en los contratos de los citados servicios de inversión.

En caso de discrepancia entre las condiciones pactadas en los contratos específicos de servicios de inversión y lo dispuesto en este contrato básico, regirá el principio de especialidad por el cual habrá de interpretarse que lo dispuesto en los contratos especiales prevalece sobre lo dispuesto en el contrato básico, salvo que en el mismo se establezca lo contrario.

### 3. Comunicaciones y copia del contrato

Kutxabank actuará en relación con los servicios de inversión contratados por el CLIENTE de acuerdo con las instrucciones del mismo.

A tal efecto, el CLIENTE, además de acudir presencialmente a las oficinas de Kutxabank, podrá incorporar a los nuevos medios, tales como el "servicio de Kutxabank a distancia" (teléfono o a través de Internet), terminales de autoservicio y todos aquellos medios que se incorporen en el futuro y que permitan dicha comunicación por nuevos procedimientos. El CLIENTE podrá comunicarse con Kutxabank y recibir documentos y otras informaciones en castellano, y, en aquellos supuestos en los que la normativa autonómica así lo prevea, en aquellos otros idiomas reconocidos como oficiales por el Estado Español.

Kutxabank podrá llevar a cabo las comunicaciones y advertencias al CLIENTE por medio de su página web <http://www.kutxabank.com>, especialmente aquellas informaciones que se señalan como accesibles por tal sistema en la cláusula 6 de este Contrato.

En cualquier momento de la relación contractual, el CLIENTE puede obtener de Kutxabank, en papel o en otro soporte duradero, una copia de las condiciones contractuales.

### 4. Grabaciones

Kutxabank procederá a grabar y registrar las comunicaciones telefónicas y electrónicas con el CLIENTE a resultas de las cuales se realicen o puedan realizarse operaciones, pudiéndose utilizar las mismas como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial que se pudiera plantear directa o indirectamente.

El plazo de conservación de estas grabaciones y registros será de diez años o aquel que señale la normativa vigente en cada momento.

### 5. Categorización, idoneidad y conveniencia

En el presente contrato se le comunica al CLIENTE que ha sido categorizado como cliente minorista y le comunica su derecho a solicitar su tratamiento como cliente profesional, momento en el que Kutxabank le informará de las limitaciones en la protección que pudieran derivarse de dicho tratamiento.

Kutxabank precisa del CLIENTE, y éste se obliga a facilitar, la información necesaria acerca de sus conocimientos y experiencia, objetivos de inversión y situación y capacidad financiera para evaluar la idoneidad del mismo para los servicios de asesoramiento en materia de inversión y gestión discrecional de carteras. A tal efecto solicitará la citada información con carácter anual en el caso de prestar un servicio de gestión discrecional de carteras y con carácter bienal en el caso de prestar un servicio de asesoramiento, o con mayor periodicidad si lo considera preciso. En el caso de que dicha información no sea facilitada a Kutxabank, ésta no podrá prestar los referidos servicios.

La conveniencia de cualquier otro servicio de inversión distinto de los antes citados de asesoramiento y gestión de carteras, precisará ser evaluada por Kutxabank, para lo cual deberá solicitar del CLIENTE la información necesaria para conocer su experiencia y conocimientos para comprender los riesgos de un producto o servicio, advirtiéndole de la no conveniencia del mismo en caso de que detecte que resulta inadecuado para el CLIENTE o cuando éste no haya facilitado información suficiente al efecto.

En los supuestos en los que el CLIENTE se proponga contratar un servicio de inversión que se limite exclusivamente a la ejecución o recepción y transmisión de órdenes, Kutxabank no tendrá la obligación de evaluar la conveniencia del mismo, siempre que se cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones ("sólo ejecución"):

- que los servicios mencionados estén relacionados con alguno de los servicios financieros siguientes:

i) acciones admitidas a cotización en un mercado regulado o en un mercado equivalente de un tercer país o en un SMN, cuando se trate de acciones en sociedades, y excluidas las acciones en instituciones de inversión colectiva distintas de los OICVM y las acciones que incorporen derivados,

ii) bonos y obligaciones u otras formas de deuda titulizada, admitidas a negociación en un mercado regulado, en un mercado equivalente de un tercer país o en un SMN, excluidas las que incorporen derivados o incorporen una estructura que dificulte al cliente la comprensión de los riesgos en que incurre,

iii) instrumentos del mercado monetario, excluidos los que incluyan derivados o incorporen una estructura que dificulte al cliente la comprensión de los riesgos en que incurre,

iv) participaciones y acciones en OICVM, excluidos los OICVM estructurados que proporcionen a los inversores, en fechas predeterminadas, remuneraciones calculadas con arreglo a un algoritmo y vinculadas a la evolución de activos financieros, índices, carteras de referencia u OICVM de características similares, o a la materialización, en relación con dichos activos, índices, carteras de referencia u OICVM de características similares, de variaciones de precios o de otras condiciones. (conforme a lo estipulado en el Reglamento (UE) no 583/2010),

v) depósitos estructurados, excluidos aquellos que incorporen una estructura que dificulte al cliente la comprensión de los riesgos en que incurre en lo que respecta al rendimiento o al coste de salida del producto antes de su vencimiento,

vi) otros instrumentos financieros no complejos a los efectos del presente apartado.

- Que el servicio de intermediación se preste a iniciativa del CLIENTE.

- Que Kutxabank le haya informado claramente al CLIENTE de que en la prestación de dicho servicio no está obligado a evaluar la adecuación del instrumento ofrecido o del servicio prestado y que, por tanto, el CLIENTE no goza de la correspondiente protección de las normas de conducta pertinentes.

El CLIENTE será responsable de la información proporcionada a Kutxabank necesaria para evaluar la idoneidad o la conveniencia de los servicios de inversión. Asimismo, el CLIENTE tiene la obligación de mantener dicha información actualizada e informar a Kutxabank por escrito de cualquier cambio que suponga una modificación en relación con la evaluación de idoneidad o conveniencia realizadas.

La concurrencia del CLIENTE con otras personas, en cualquiera de los contratos específicos de servicios de inversión, requerirá la decisión entre quienes comparten titularidad de quién debe señalar la idoneidad o conveniencia a los efectos de la prestación del concreto servicio de inversión.

Asimismo, la designación o concurrencia de personas apoderadas o representantes legales facultados para operar en un contrato específico de servicios de inversión, implica la delegación en la persona apoderada o representante legal para, en nombre de quien represente, cumplimentar los requerimientos de información que se realicen para evaluar la idoneidad o conveniencia de productos o servicios de inversión.

Cualesquiera obligaciones asociadas a la cumplimentación del trámite mencionado serán cumplimentadas por la persona que corresponda conforme a lo anteriormente previsto y en base a los conocimientos y experiencias de dicha persona, así como a los objetivos de inversión y situación y capacidad financiera que ostente el titular del contrato.

Estos requerimientos de información también podrán cumplimentarse por las personas autorizadas en el contrato específico del servicio de inversión o instrumento financiero.

Por otra parte, el apoderamiento o designación de autorizados supone la delegación en la persona apoderada o autorizada para cursar, en nombre del titular, las instrucciones de "solo ejecución" previstas en la presente cláusula 5 del presente Contrato, obviando la evaluación relativa a la adecuación o conveniencia de un producto o servicio de inversión concreto.

fecha	nº de cuenta

## 6. Derechos de información del CLIENTE

### 6.1 Información sobre Kutxabank

Kutxabank es una entidad financiera habilitada legalmente para prestar servicios de inversión y servicios auxiliares.

Kutxabank S.A., inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya, Tomo 5226, Libro 0, Hoja BI-58729, Folio 1, Inscripción 1ª. Tiene asignado nº de Identificación Fiscal A95653077. Su domicilio social se encuentra en Gran Vía, 30-32, 48009 Bilbao y sus datos de contacto son:

Tel.: 944 017 000

Fax: 944 017 800

E-mail: solicitudes@kutxabank.es.

La entidad está sometida a la supervisión de

BANCO DE ESPAÑA. Calle Alcalá, 48. 28014 Madrid

Tlfno: 913 385 000. Web: www.bde.es, de Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Calle Serrano nº 47. 28001 - Madrid

Tlfno: 915 851 500. Web: www.cnmv.es

Asimismo, la información de carácter general de Kutxabank se encuentra en la web institucional (<http://www.kutxabank.com>) así como disponible en las diferentes sucursales.

### 6.2 Custodia de valores

Kutxabank se compromete y obliga a custodiar y podrá subcontratar en cuentas abiertas a nombre del CLIENTE, la custodia a un agente depositario de su elección para los valores que el Cliente le entregue o deposite.

Kutxabank informará al CLIENTE de la posibilidad de que los instrumentos financieros o fondos sean custodiados por un tercero por cuenta de Kutxabank, y de su responsabilidad, en virtud de la legislación nacional aplicable, por cualquier acto u omisión del tercero y de las consecuencias de la insolvencia del tercero.

En el Anexo I del presente Contrato se incluye el resumen de la Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros de Kutxabank, que asimismo se encontrará en la página web y disponible en las sucursales de Kutxabank.

### 6.3 Política de Mejor Ejecución

Kutxabank en el marco de su Política de Mejor Ejecución adoptará las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para el CLIENTE.

Un resumen de la Política, que se incluye en el Anexo I del presente Contrato, así como sus posteriores actualizaciones se encuentran disponibles en la página web institucional (<http://www.kutxabank.com>) y en las sucursales de Kutxabank. El CLIENTE tiene derecho a solicitar una información más detallada sobre la misma.

### 6.4 Conflictos de interés

Kutxabank se obliga a gestionar los conflictos de interés que puedan surgir entre la entidad y sus clientes o entre sus clientes entre sí, sin que existan privilegios a favor de alguno de ellos. En aquellos supuestos en los que los conflictos de interés no puedan gestionarse, Kutxabank deberá revelar al CLIENTE la existencia de los mismos, su naturaleza y origen. En el Anexo I del presente Contrato se cita un resumen de la Política de Gestión de Conflictos de Interés de Kutxabank, que asimismo está a disposición del CLIENTE con sus correspondientes actualizaciones en la página web (<http://www.kutxabank.com>) y disponible en las sucursales de Kutxabank.

El CLIENTE tiene derecho a solicitar una información más detallada sobre la misma.

### 6.5 Información sobre los instrumentos financieros

Con anterioridad a la prestación de los servicios de inversión, Kutxabank deberá proporcionar al Cliente la información necesaria que contenga una descripción general de la naturaleza y los riesgos de los instrumentos financieros.

### 6.6 Información relativa a la Gestión Discrecional de Carteras

En los supuestos en los que Kutxabank preste el servicio de Gestión Discrecional de Carteras deberá proporcionar al CLIENTE información sobre:

(i) Método y frecuencia de valoración de los instrumentos financieros de su cartera;

(ii) La delegación, en su caso, de la gestión discrecional de la totalidad o parte de la cartera;

(iii) Los parámetros de referencia que vayan a utilizarse para comparar los resultados de la cartera;

(iv) Los tipos de instrumentos financieros que pueden incluirse en su cartera y los tipos de operaciones que pueden llevarse a cabo, incluido cualquier límite;

(v) Los objetivos de gestión, el nivel de riesgo que debe reflejarse en la gestión y cualquier limitación específica de dicha facultad discrecional.

### 6.7 Información sobre asesoramiento

En los supuestos en los que Kutxabank preste el servicio de asesoramiento en materia de inversión, Kutxabank facilitará al CLIENTE minorista un informe motivado que incluya un resumen del asesoramiento proporcionado y una explicación de los motivos por los que la recomendación es idónea para el CLIENTE, incluida la forma en que responde a los objetivos y las circunstancias personales del CLIENTE con referencia al plazo de inversión requerido, a los conocimientos y la experiencia del CLIENTE, y a su actitud frente al riesgo y su capacidad de asumir pérdidas.

### 6.8 Información sobre comisiones y gastos

Kutxabank proporcionará a CLIENTE con suficiente antelación información conveniente con respecto a los costes y gastos asociados al servicio de inversión prestado o instrumento financiero contratado. Cuando se le preste el servicio de asesoramiento, esta información incluirá los costes y gastos tanto de los servicios de inversión como de los auxiliares, incluidos el coste de asesoramiento, cuando proceda, el coste del instrumento financiero recomendado o comercializado al cliente y la forma en que éste deberá pagarlo, así como cualesquiera pagos relacionados con terceros.

Kutxabank percibirá del CLIENTE las comisiones y gastos que se especifiquen en cada uno de los contratos de servicios de inversión particulares, especificando a tal efecto los que la normativa aplicable prevea a cada momento.

### 6.9 Incentivos

Kutxabank podrá percibir de terceros pagos relacionados con los instrumentos financieros sobre los que verse el servicio de inversión. De acuerdo con la Política de Incentivos de Kutxabank, estos pagos sólo se podrán producir en los casos en los que en el pago del tercero concurren las siguientes circunstancias:

(i) haya sido concebido para mejorar la calidad del servicio pertinente prestado al CLIENTE, y

(ii) no perjudique el cumplimiento de la obligación de Kutxabank de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés del CLIENTE.

Kutxabank revelará claramente al CLIENTE, de forma completa, exacta y comprensible la existencia, naturaleza y cuantía de dicho pago, o cuando dicha cuantía no pueda determinarse, su método de cálculo, antes del servicio de inversión prestado o instrumento financiero contratado.

Cuando Kutxabank no pueda determinar ex ante el importe de dicho pago, y haya revelado en cambio al CLIENTE el método para calcular su importe, Kutxabank deberá también facilitar al CLIENTE ex post la información relativa al importe exacto del pago.

Asimismo, al menos una vez al año y mientras Kutxabank reciba incentivos continuos, informará al CLIENTE individualmente del importe efectivo de los incentivos.

Kutxabank podrá describir de un modo genérico ex-ante y ex-post los beneficios no monetarios menores que pueda llegar a percibir relacionados con la prestación de servicios de inversión o los instrumentos financieros amparados bajo el presente contrato.

El cliente puede solicitar y obtener en cualquier momento el importe concreto del incentivo que se esté persiguiendo. En el caso de colocaciones de emisiones de renta fija en que Kutxabank intervenga y perciba incentivos, la determinación de los mismos se efectuará en la orden de compra o suscripción que se presente al cliente para su firma.

Este apartado no aplicará si el servicio de inversión contratado es el de "contrato de gestión discrecional e individualizada de carteras en acciones y/o participaciones de instituciones de inversión colectiva (IIC)".

fecha	nº de cuenta

#### 6.10 Información posterior a la prestación del servicio de inversión

El CLIENTE tiene derecho a recibir con posterioridad a la prestación del servicio de inversión la siguiente información post-contractual:

- Estado de posición trimestral de los instrumentos financieros o fondos que el CLIENTE mantenga. A petición del cliente, Kutxabank facilitará dicho estado con mayor frecuencia, a un coste que se le concretará previamente y el CLIENTE tiene a su disposición en las oficinas de Kutxabank y en el Libro de Tarifas de Kutxabank, publicado en su página web <http://www.kutxabank.es>.
- Información esencial sobre la ejecución de órdenes no relacionadas con la gestión de carteras que cumpla con las exigencias de la normativa vigente, así como confirmación de la ejecución de órdenes y, en caso de que el cliente así lo peticione, información sobre la situación de su orden, que le será facilitada a un coste que se le especificará previamente al CLIENTE y está a su disposición en las oficinas de Kutxabank y en el Libro de Tarifas de Kutxabank.
- A quien se preste un servicio de "gestión de carteras" se le remitirá un estado de la cartera gestionada con periodicidad trimestral, salvo que se acuerde con el CLIENTE un plazo inferior, pudiéndole cobrar a tal efecto un coste que se le especificará previamente al CLIENTE y está a su disposición en las oficinas de Kutxabank y en el Libro de Tarifas de Kutxabank.; o que solicite información separada para cada ejecución, en cuyo caso será anual; o que tenga cartera apalancada, en cuyo caso será mensual. Asimismo, cuando el CLIENTE elija recibir información sobre las operaciones ejecutadas operación por operación, Kutxabank le facilitará prontamente, al ejecutar el gestor de la cartera la operación, la información esencial sobre tal operación en un soporte duradero, a un coste que se le concretará previamente y el CLIENTE tiene a su disposición en las oficinas de Kutxabank y en el Libro de Tarifas de Kutxabank.
- Información respecto al depósito de instrumentos financieros y de efectivo que se remitirá con periodicidad anual. Kutxabank facilitará al CLIENTE trimestralmente y de forma personalizada información sobre todos los costes y gastos relacionados con los instrumentos financieros y servicios de inversión y auxiliares que el CLIENTE mantenga.

Quando Kutxabank haya recomendado o vendido instrumentos financieros, o cuando haya facilitado al cliente el documento de datos fundamentales o documento de datos fundamentales para el inversor en relación con los instrumentos financieros, y tenga o hayan tenido una relación continua con el cliente durante el año Kutxabank le facilitará al CLIENTE información ex post anual sobre todos los costes y gastos relacionados con los instrumentos financieros y servicios de inversión y auxiliares. Dicha información estará basada en los costes reales y se facilitará de forma personalizada.

En el caso de prestar asesoramiento en materia de inversión, Kutxabank facilitará al CLIENTE un informe anual sobre la evaluación periódica de idoneidad.

Quando Kutxabank facilite evaluaciones e informes de idoneidad periódicos, los informes posteriores que se presenten una vez establecido el servicio inicial podrán englobar únicamente los cambios habidos en los servicios o instrumentos correspondientes o las circunstancias del CLIENTE, sin tener que repetir todos los datos del primer informe.

#### 7. Responsabilidad profesional de Kutxabank

Kutxabank se compromete a desempeñar su labor con la diligencia profesional que le es razonablemente exigible.

Kutxabank responderá ante el CLIENTE en caso de incumplimiento de sus obligaciones, responsabilidad cuya única limitación vendrá dada por los supuestos imprevisibles (caso fortuito) o aquellos que, aun siendo previsibles, sean inevitables (fuerza mayor).

Kutxabank no es responsable de las deficiencias o errores en las evaluaciones que se deriven directamente de una información incorrecta o incompleta facilitada por el CLIENTE.

#### 8. Datos de carácter personal

El régimen aplicable a los datos de carácter personal facilitados por los contratantes para la formalización del presente contrato, así como aquellos otros proporcionados con anterioridad para la solicitud y estudio previo de la operación y cuantos otros se suministren para el mantenimiento y desarrollo de su relación contractual con Kutxabank, se regirán por lo dispuesto en Anexo a las presente Condiciones Generales, Anexo éste que forma parte de las mismas.

#### 9. Comunicaciones comerciales

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Kutxabank comunica al CLIENTE su intención de enviarle comunicaciones comerciales por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente.

Puede ejercitar su derecho de oposición conforme a lo dispuesto en el anexo de este contrato en el apartado de protección de datos.

#### 10. Notificaciones y domicilio

A efectos de envío de cualquier tipo de notificación, el CLIENTE señala los siguientes:

- el buzón del servicio telemático "Banca online", caso de tener contratado el servicio "Kutxabank a distancia",
- su dirección de e-mail en caso de tener contratado el servicio de correspondencia electrónica.
- el domicilio postal señalado en este contrato en caso de no tener contratados dichos servicios.

El CLIENTE está obligado a notificar a Kutxabank el cambio de domicilio y los de dirección de e-mail y postal a efectos de correspondencia, entendiéndose notificadas las comunicaciones remitidas por Kutxabank a la última dirección registrada.

El CLIENTE podrá dirigirse a Kutxabank en cualquiera de sus oficinas o por correspondencia postal o e-mail. No obstante, aquellas gestiones que requieran identificación fehaciente de la persona que realiza la misma, deberán ser realizadas presencialmente, a través del "servicio de Kutxabank a distancia" (telefónico o a través de Internet), o por los demás medios que se habiliten al efecto, mediante el uso de claves o identificadores de acceso que se le faciliten y de conformidad con lo previsto en los contratos específicos de dichos canales de actuación.

#### 11. Duración

Este contrato se realiza con carácter indefinido, si bien será rescindible por voluntad unilateral de cualquiera de las partes. Kutxabank queda obligado a comunicar tal rescisión con una antelación mínima de un (1) mes.

La ausencia de servicios de inversión amparados por este contrato durante mas de un año, faculta a Kutxabank para dar por rescindido el contrato sin necesidad de realizar comunicación alguna.

Asimismo Kutxabank podrá rescindir el citado contrato, sin necesidad de preaviso, en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE de sus obligaciones, especialmente de las derivadas de la información a prestar a Kutxabank a efectos de las evaluaciones de idoneidad y conveniencia descritas en este contrato.

#### 12. Modificación de condiciones

La modificación de estos términos y condiciones básicos podrá ser propuesta por Kutxabank, que lo comunicará de manera individualizada y escrita en la forma acordada con el CLIENTE de entre los procedimientos legalmente vigentes para tal notificación en el momento de producirse la modificación y con una antelación mínima de un (1) mes.

La no aceptación de las modificaciones dará opción a la rescisión de este contrato.

No obstante, en el caso de que las modificaciones sean claramente beneficiosas para el CLIENTE, se aplicarán inmediatamente.

#### 13. Tramitación de incidencias y reclamaciones

Para la resolución de incidencias, el CLIENTE podrá acudir a la oficina de la Entidad en la que habitualmente se opere y, en caso de respuesta no satisfactoria, formular queja o reclamación mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank (Gran Vía 30-32, 4ª planta 48009 - BILBAO), de conformidad con el Reglamento de funcionamiento del citado Servicio, y con carácter previo a la presentación de queja o reclamación bajo los procedimientos que las autoridades competentes tengan, establecidos y de los que se informará con carácter general en todas las oficinas de Kutxabank así como en su página web.

La presentación de queja o reclamación ante el citado Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank constituye una instancia previa que debe cumplir el CLIENTE para poder presentar su queja o reclamación ante las autoridades competentes, en caso de que la respuesta del citado Servicio de Kutxabank no sea satisfactoria para el CLIENTE, o que dicha respuesta no sea emitida en plazo por el Servicio.

#### 14. Fuero

Para el conocimiento de cuantas incidencias se deriven de la interpretación y ejecución de este contrato y el de los contratos específicos de los servicios de inversión, serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del CLIENTE o los del fuero que resulte aplicable legalmente a las mismas.

#### 15. Normativa Legal

Las partes contratantes se someten a las normas de conducta y requisitos de información previstos en el Real Decreto Legislativo 4/2015 de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, el Real decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, a la legislación de consumo regulada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, la Ley 7/1998 de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, y en la Directiva 2014/65CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los mercados de instrumentos financieros ("MIFID II"), así como la normativa aplicable vigente a cada momento, incluyendo la normativa de desarrollo y ejecución del MIFID II.

La firma del presente Contrato implica el pleno consentimiento de las condiciones generales y los correspondientes Anexos que lo integran.



fecha	nº de cuenta

## POLÍTICA DE SALVAGUARDA DE ACTIVOS

### Condiciones de Protección De los instrumentos financieros y de los fondos de los clientes

1. Kutxabank establece un procedimiento de registro y mantenimiento de cuentas de valores que permite diferenciar los instrumentos financieros por cuenta propia de los instrumentos financieros de los clientes, y dentro de éstos, identificar unívocamente la propiedad de los activos de cada cliente.
2. Kutxabank garantiza la exactitud de los registros internos de instrumentos financieros mediante la realización de los procesos de conciliación que considere oportunos para garantizar la protección de los derechos de los clientes.
3. Kutxabank, en algunos casos, deposita instrumentos financieros cuya tenencia ostente por cuenta de sus clientes, en cuentas abiertas con un tercero. Kutxabank actuará con atención y diligencia en la selección, designación y revisión de aquellas entidades en las que subdeposite instrumentos financieros del cliente.
4. Kutxabank no depositará instrumentos financieros en países supeditados a una reglamentación y supervisión específica diferente o que no regule la tenencia y custodia de instrumentos financieros por cuenta de otra persona a menos que se cumplan las condiciones descritas en el apartado 2 del artículo 40 del Real Decreto 217/2008.
5. Kutxabank define los mecanismos de control necesarios para garantizar el cumplimiento de la política de salvaguarda de activos, así como las medidas organizativas adecuadas para minimizar el riesgo de pérdida o disminución del valor de los activos de clientes, o de los derechos relacionados con dichos activos.
6. El mantenimiento de la Política de Salvaguarda de Activos se realizará anualmente por el área de Cumplimiento Normativo.
7. Kutxabank proporcionará información a sus clientes sobre los aspectos relevantes en materia de salvaguarda a través de las oficinas y de su página web.

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La finalidad de la política de gestión de conflictos de interés de Kutxabank es regular la gestión de los posibles conflictos de interés relacionados con la prestación de los servicios de inversión o los mercados de valores que puedan surgir entre Kutxabank y sus clientes o entre sus clientes, y que puedan resultar en un perjuicio para los mismos.

La presente Política es de aplicación a: (i) los miembros del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de Kutxabank; (ii) los miembros de Comités, directivos, empleados y apoderados de Kutxabank cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades de Kutxabank relativas a los mercados de valores y la prestación de servicios de inversión; (en adelante, "Personas Competentes").

Se entenderá que surge un conflicto de interés cuando Kutxabank o las Personas Competentes:

- (a) Puedan obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas del cliente;
- (b) Tengan un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente que sea distinto del interés del cliente en ese resultado;
- (c) Tengan incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del primer cliente;
- (d) Desarrollen la misma actividad que el cliente;
- (e) Reciban o vayan a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.

### Identificación y registro de los conflictos de interés

Kutxabank, con el fin de facilitar la identificación de los conflictos de interés a las personas competentes, tiene inventariados los escenarios en los que potencialmente pueden surgir estos conflictos, y las medidas de gestión aplicables a cada uno de ellos.

Adicionalmente, Kutxabank mantendrá, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, un registro actualizado de las circunstancias y servicios de inversión en los que haya surgido o pueda surgir un conflicto de interés con riesgo importante de menoscabo de los intereses de sus clientes.

### Criterios Generales de Gestión de Conflictos de Interés

Las Personas Competentes asumirán como principios generales de conducta el actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de los clientes. Las Personas Competentes no favorecerán los intereses de un cliente o grupo de clientes frente a otros, ofreciendo a todos sus clientes un trato equitativo.

La Política establece las medidas necesarias para gestionar los conflictos de interés identificados por Kutxabank. La finalidad de las medidas será garantizar que en la prestación de los servicios de inversión a los Clientes, las Personas Competentes puedan cumplir con los principios generales de actuación honesta, imparcial y profesional.

### Revisión de la Política

La Política será revisada anualmente por el Departamento de Cumplimiento Normativo.

### Comunicación al cliente de los conflictos de interés

En aquellos supuestos en los que las medidas establecidas para gestionar los conflictos de interés no resulten, a juicio de Kutxabank, razonablemente suficientes para evitar el riesgo con el que el cliente resulte perjudicado, Kutxabank deberá informarle de la naturaleza del conflicto y de las demás circunstancias que le permitan tomar una decisión sobre la contratación del servicio de inversión en cuyo contexto surja el conflicto de interés.

fecha	nº de cuenta

La Ley del Mercado de Valores (en adelante "LMV"), en su artículo 79 sexies establece que las empresas de inversión, al ejecutar órdenes de clientes, deben adoptar todas las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para sus clientes, y que deben contar con una política de ejecución de órdenes. A su vez, esta Política establecerá las condiciones bajo las cuales, Kutxabank deberá ejecutar o transmitir a otros intermediarios las órdenes de sus clientes.

Kutxabank, al ejecutar las órdenes de los clientes, tiene en cuenta tanto las características del cliente, incluida la categorización como cliente minorista o profesional, como las características de la orden, las características de los instrumentos financieros objeto de dicha orden y de los centros de ejecución o intermediarios a los que éste puede dirigirse.

Los preceptos contenidos en esta política resultarán de aplicación a los siguientes instrumentos financieros:

- RV cotizada (nacional/internac)
- Deuda Pública
- Repos
- Renta Fija Privada
- Derivados negociados en mercados organizados
- Divisa a Plazo
- Derivados OTC
- Participaciones en F.I. propios
- Participaciones en F.I. ajenos (nac/internac)

Para todos ellos, Kutxabank ha definido dos posibles posicionamientos en la cadena de ejecución de órdenes:

- Receptor y transmisor de órdenes de clientes, donde será preciso seleccionar intermediario/s que ejecute/n las órdenes.
- Ejecutor de órdenes por cuenta de clientes, tanto directamente en los mercados como cuando ejecuta órdenes contra su cartera propia.

En el cuadro Anexo se detalla tanto el posicionamiento de Kutxabank como los centros de ejecución para cada instrumento.

La política de Mejor Ejecución de Kutxabank será de aplicación a todos los clientes definidos como minoristas así como profesionales. No será de aplicación a las contrapartes elegibles. El criterio que prevalecerá en el caso de clientes minoristas será el de "contraprestación total". De acuerdo con el artículo 79 sexies apartado 4 de la LMV, la determinación del resultado óptimo

se hará tomando en cuenta, principalmente, la contraprestación total compuesta por el precio del instrumento financiero y los costes relacionados con la ejecución, que incluirán todos los gastos contraídos por el cliente que estén directamente relacionados con la ejecución de la orden, incluidas las tasas del centro de ejecución, las tasas de compensación y liquidación y otras tasas pagadas a terceros implicados en la ejecución de la orden. Respecto a clientes profesionales, entrarán en juego factores adicionales a los contemplados en el caso de minoristas, como podrían ser la velocidad o probabilidad de ejecución debido a los grandes volúmenes de contratación que efectúan.

Cuando un cliente transmita una instrucción específica acerca de dónde o cómo quiere ejecutar una orden, modificando alguna de las prioridades expuestas anteriormente, dichas instrucciones prevalecerán sobre los aspectos recogidos en esta Política en la medida de lo posible, siempre que Kutxabank disponga de los medios y de los canales de ejecución que le permitan llevar a cabo la instrucción específica del cliente. En el resto de atributos de la operación sobre los que no hubiera instrucciones, se seguirán los preceptos que pudieran ser aplicables de la Política.

En estos casos se advertirá al cliente de que su instrucción específica podría afectar al cumplimiento de los estándares y factores de ejecución definidos en la presente Política. En cualquier caso, Kutxabank intentará obtener el mejor resultado posible ajustándose a dichas instrucciones.

El consentimiento del cliente a la política será tácito ya que Kutxabank no reúne las condiciones para considerarla un internalizador sistemático y por tanto no existe la obligación de que el consentimiento sea expreso por parte del cliente. El inicio de la operativa por parte del cliente tras recibir la información es suficiente para entender obtenido el consentimiento del cliente.

Kutxabank comprobará periódicamente la eficacia de la política adoptada y la calidad de ejecución de las entidades contempladas, y realizará una revisión de la política con carácter anual y cada vez que se produzca un cambio material que pueda afectar a la misma.

Kutxabank, en los casos en que actúa como ejecutora de órdenes, demostrará a sus clientes (a petición de los mismos) que las órdenes se han ejecutado de conformidad con la Política de Mejor Ejecución establecida, materializándose dicha demostración en la comprobación de que se han seguido los principios y aspectos concretados en la presente Política en relación a los procedimientos de ejecución.

## ANEXO. RELACIÓN DE CENTROS/PLATAFORMAS EN LOS QUE SE EJECUTAN LAS ÓRDENES.

INSTRUMENTO FINANCIERO		POSICIÓN DE KUTXABANK EN LA CADENA DE EJECUCIÓN	CENTRO DE EJECUCIÓN/ INTERMEDIARIO
Renta Variable Cotizada (nacional/internacional)		Transmisor	Intermediario
Deuda Pública	Operaciones realizadas en SEND	Transmisor	Intermediario
	Resto Deuda Pública	Ejecutor	Cuenta Propia Kutxabank o contrapartida
Repos		Ejecutor	Cuenta Propia Kutxabank
Renta Fija Privada	Renta Fija Bursátil	Transmisor	Intermediario
	Renta Fija no Bursátil	Transmisor	Euroclear, Iberclear, CEDEL
Derivados negociados en mercados organizados	Derivados negociados en Eurex	Ejecutor	Eurex
	Derivados negociados en MEFF	Transmisor	Intermediario
	Derivados negociados en resto de mercados organizados	Transmisor	Intermediario
Derivados OTC		Ejecutor	Cuenta Propia Kutxabank
Participaciones en F.I. Propios		Transmisor	Intermediario
Participaciones en F.I. ajenos (nacional/internacional)		Transmisor	Intermediario



# anexo a las condiciones generales

## A1. Firma digitalizada

Los titulares del presente contrato autorizan a Kutxabank a recoger su firma mediante dispositivos que digitalicen la escritura. La firma digitalizada incorporada en cualquier documento tendrá el mismo valor que la firma manuscrita en papel.

## A2. Firma telemática

Para todas las operaciones realizadas a través de canales no presenciales (internet, móvil, teléfono) Kutxabank validará el proceso de acceso vigente en cada momento para la autenticación del Cliente. Para algunas operaciones, Kutxabank requerirá protocolos adicionales de autenticación. La utilización de las claves personales para la realización de operaciones por el Cliente en cualquiera de los canales no presenciales, tendrá la consideración de firma contractual con el mismo valor que su firma manuscrita. Kutxabank podrá establecer sistemas alternativos o complementarios de acceso mediante un nuevo sistema de paso, de conformidad con los controles que se estimen precisos para proteger la seguridad de la operatividad.

En caso de que alguna firma se realice a través de canales no presenciales, tanto las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión como las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial dispondrán de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato. Para ello, deberán ponerse en contacto con Kutxabank a través del teléfono 900 44 55 66 o bien mediante escrito remitido por correo certificado urgente a Kutxabank C/ Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao al Servicio de Kutxabank por Teléfono.

Este derecho no se aplicará a aquellos contratos relativos a servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar y que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de desistimiento (cambio de divisas, instrumentos del mercado monetario, valores negociables, participaciones en IIC, contratos de futuros y permuta sobre tipos de interés, contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés, contratos vinculados en los que, al menos uno de los negocios, suponga una transacción de las anteriormente mencionadas, etc.); contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del Cliente antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro; las declaraciones de Clientes hechas con la intervención de Notario y los planes de pensiones así como el resto de contratos y productos contemplados por la legislación vigente. El ejercicio de este derecho implica el pago de los servicios prestados o de los intereses devengados, en su caso.

Con esta firma telemática, el Cliente ha solicitado expresamente de Kutxabank la formalización del presente contrato utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permite transmitir las condiciones contractuales y la información en soporte papel u otro soporte duradero con suficiente antelación a la celebración del contrato o aceptación de la oferta.

## A3. Ineficacia del contrato

El contrato no devendrá eficaz mientras todos los titulares del mismo no hayan otorgado su consentimiento expreso a las presentes condiciones mediante la estampación de su firma manuscrita o telemática, en los términos previstos en el presente contrato.

Se establece, asimismo, como fecha de eficacia del presente contrato, aquella en la que se hubiera firmado por el último de los intervinientes en el mismo.

Los titulares del contrato disponen de un plazo de 14 días para otorgar su consentimiento al presente contrato. Transcurrido ese plazo sin que todos los titulares lo hayan firmado, Kutxabank entenderá que los titulares del mismo han desistido, sin que, por tanto, haya devenido eficaz.

En el caso de que las presentes condiciones sufran modificaciones antes de que todos los titulares hayan otorgado su consentimiento expreso al contrato, el contrato no devendrá eficaz.

## A4. Recepción contractual

El titular podrá optar entre la recepción física o electrónica del presente documento contractual.

## A5. Modificaciones al protocolo de Comunicación con el Cliente

La Entidad podrá realizar cualquier comunicación con sus Clientes, utilizando cualquier medio telemático o electrónico a su disposición, incluyendo sus propios servicios operativos de Banca Multicanal: Banca Online, móvil, correo postal, ... etc, y cualquiera de las direcciones del Cliente que figuren en los registros del banco, respetando en todo caso los requisitos de seguridad y de la normativa aplicable, y/o necesarios para el correcto desarrollo de las relaciones contractuales. Igualmente el cliente podrá comunicarse con el banco en relación con el presente contrato para trasladarle cualquier comunicación, duda o consulta, por cualquiera de los canales que el banco pone a su disposición: Oficinas, Banca Online, ... etc, para estos fines.

Avisos y alertas. De forma complementaria a lo descrito en el apartado anterior, el banco podrá remitir, a través de cualquier medio de comunicación telemático o electrónico facilitado por el Cliente para tal fin, avisos y alertas y/o cualquier tipo de información que no estén comprendidos en el punto anterior, y que el banco pueda considerar de interés para el cliente, relativa a la ejecución de los contratos suscritos, o a las transacciones efectuadas con los mismos.

### Información básica sobre protección de datos

<b>Responsable</b>	Identidad: Kutxabank, S.A. Dirección postal: Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao. Correo electrónico: info@kutxabank.es Contacto Delegado de Protección de Datos: dpo@grupokutxabank.com
<b>Finalidades principales del tratamiento y legitimación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de solicitudes de contratación, aplicación de medidas precontractuales y realización de valoraciones de riesgos.</li> <li>- Celebración, gestión, control, mantenimiento y actualización de la relación contractual.</li> <li>- Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa, incluidas las relacionadas con la capacidad crediticia, prevención de blanqueo de capitales y/o de conductas fraudulentas.</li> <li>- Remisión de comunicaciones comerciales amparadas en el principio de interés legítimo o, en su caso, en el consentimiento de los receptores.</li> <li>- Tratamientos adicionales de scoring y evaluación de riesgos, amparados en el principio de interés legítimo o, en su caso, en el consentimiento de los interesados, en función de las bases de datos utilizadas.</li> </ul>
<b>Destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoridades reguladoras y supervisoras (p. ej. Banco de España y Banco Central Europeo)</li> <li>- Sociedades del Grupo, y autoridades u organismos oficiales, incluso de otros países, situados dentro o fuera de la Unión Europea, en el marco de la lucha contra la financiación del terrorismo y formas graves de delincuencia organizada y la prevención del blanqueo de capitales.</li> <li>- Central de Información de Riesgos del Banco de España y, ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias en caso de concurrir tal incumplimiento.</li> <li>- Juzgados y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</li> <li>- Otras entidades que actúen como colaboradores necesarios para las tramitaciones (Notaríos, Registros Públicos...).</li> </ul>
<b>Derechos</b>	- El interesado podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas respecto de sus datos personales, por escrito mediante comunicación dirigida al domicilio social del responsable de tratamiento indicada con anterioridad.
<b>Procedencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directamente del interesado, su representante legal o apoderado</li> <li>- A través de otras empresas del Grupo Kutxabank</li> <li>- Obtenidos de entidades públicas y privadas con las que se establezcan acuerdos de colaboración.</li> <li>- Fuentes accesibles al Público</li> </ul>
<b>Información adicional</b>	Puede consultar información detallada de nuestra Política de Protección de datos en el enlace: <a href="http://www.kutxabank.com">www.kutxabank.com</a>

Conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, y sin perjuicio de lo indicado al efecto en la Política de Protección de Datos, en virtud del presente contrato se le informa expresamente de que:

- Kutxabank realizará valoraciones de riesgos en materia crediticia o de contratación, pudiendo hacer perfiles de su capacidad crediticia necesarios para el análisis de viabilidad de ejecución del contrato solicitado. En estos casos, Kutxabank podrá tratar, en su caso, en cumplimiento de su obligación legal de analizar la solvencia y los riesgos operacionales inherentes a la solicitud del interesado, los datos obtenidos de distintas entidades emisoras de información sobre solvencia patrimonial y crédito, incluida la Central de Información de Riesgos del Banco de España, así como elaborar perfiles en función de análisis estadísticos, datos sociodemográficos o consultas de bases de datos internas o externas.
- Kutxabank podrá ceder sus datos a las autoridades, organismos de control y supervisión y autoridades fiscales competentes, a los efectos de cumplir con la normativa que en cada momento le resulte de aplicación, en particular, pero sin carácter limitativo, en el ámbito bancario y financiero, incluida la Central de Información de Riesgos del Banco de España, con la finalidad de identificar a las personas con quienes se mantienen, directa o indirectamente, riesgos de crédito.
- Los datos relativos a impagos del Cliente podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, de conformidad con lo establecido en la normativa de protección de datos. Asimismo, Kutxabank podrá consultar los ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, tanto de entidades situadas dentro como fuera del Espacio Económico Europeo, en la medida que sea preciso, para enjuiciar la solvencia económica. Basándose en estas consultas, Kutxabank podrá adoptar decisiones que le afecten, incluido, en su caso, la de no contratación.