

Inbertsioa zerbitzuak emateko oinarrizko kontratua

Aurkibidea

Estipulazioak.....	3
LEHENENGOA.- Kontratuaren xedea	3
BIGARRENA.- Kontrataziorako klausula orokorrak	3
HIRUGARRENA.- Komisioak, gastuak, zergak eta bermeak	4
LAUGARRENA.- Komunikazioak ⁶	
BOSGARRENA.- Inbertsio zerbitzuetarako klausula komunak	6
SEIGARRENA.- Bezeroen sailkapena inbertsio- eta ebaluazio-produktuetarako eta komenigarritasunaren eta egokitasunaren ebaluazioa 7	
ZAZPIGARRENA.- Inbertsio-zerbitzuak. Aholkularitza-zerbitzua	9
ZORTZIGARRENA.- Inbertsio-zerbitzuak. Aholkularitzarik gabeko kontratazioa	15
BEDERATZIGARRENA.- Inbertsio-zerbitzuak. Inbertsio-zorroren kudeaketa	16
HAMARGARRENA.- Balioen zaintza eta administrazio zerbitzua	17
HAMAIKAGARRENA.- Aginduak jasotzeko, transmititzeko eta exekutatzeko zerbitzuak	19
HAMABIGARRENA.- Baimenak, onespak eta erantzukizun-erregimena	25
HAMAHIRUGARRENA.- Datuen babesari buruzko oinarriko informazioa	27

-n, -(e)ko -ren -(e)an

Alderdi kontratugileak

Batetik Bezeroa:

Bestetik Bankua:

Banco Santander S.A. Espainiako Bankuan 0049 zenbakiarekin erregistratutako kreditu-erakundea da eta haren ikuskaritzapean dihardu.

Hauek dira Espainiako Bankuaren datuak:

Helbidea: Calle Alcalá 48, 28014 Madrid, España.

Telefonoa: 913 385 000

Webgunea: www.bde.es

Kontratu honen xede den jarduera Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren (aurrerantzean CNMV) ikuskaritzapean dago. CNMV-ren kontratuaren datuak:

Helbidea: Calle Edison 4, 28006 Madrid, España.

Telefonoa: 902 149 200

Webgunea: www.cnmv.es

Dokumentu hau Santander Bankuaren **Inbertsio-zerbitzuak emateko oinarrizko kontratua da** eta tresna eta aktibo-finantzarioen inbertsioekin lotuta indarrean dauden legeak betetzen dituen.

Kontratu honek Bankuaren eta hark eskaintzen dituen inbertsio- eta tresna-finantzarioei buruzko informazio orokorraren esparrua zehazten du. Aspektu hauek guztiak www.bancosantander.es/es/espacio-mifid webgunean eskuragarri dagoen MiFID Txostenean daude zehaztuta. Kontratu honetan jasotzen den informazioa honi buruzkoa da:

- Bankuak Bezeroari ematen dizkion inbertsio-produktu eta zerbitzuen ezaugarriak eta funtzionamendua.
- Bankuaren eta Bezeroaren eskubideak eta obligazioak.
- Bankuaren eta Bezeroaren arteko kontratazioari buruzko aspektu orokorrak.

Kontratu hau Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren (aurrerantzean CNMV) ikuskaritzapean dago.

Kontratu hau arretaz irakurtzea eta zalantzarik ez edukitzeko behar dituzun galdera guztiak egiteko eskatzen dizugu. Ziur zaudenean eduki guztia ulertu duzula, Kontratu hau sinatzea eskatuko dizugu.

Kontratu honetan jarraian zehazten diren aspektuei buruzko informazioa aurkituko duzu:

- Bankuaren eta hark eskaintzen dituen inbertsio- eta tresna-finantzarioei buruzko informazio orokorra www.bancosantander.es/es/espacio-mifid webgunean eskuragarri dagoen MiFID Txostenean zehaztuta..
- Bankuarekin harremanetan jartzeko komunikazioei, hizkuntzari eta metodoei buruzko informazioa.
- Bankuak, Kreditu-erakundeetako erabileen bidez dituzten ekintzei buruzko informazioa.
- Aginduen exekuzioari eta tresna-finantzarioen aldizkako egoeren informazioari buruzko jatorriari eta maiztasunari buruzko informazioa.
- Bezeroen aktiboak babesteko eta zaintzeko mekanismoei buruzko informazioa.
- Interes-gatazkaren politika orokorrari buruzko informazioa.
- Inbertsio-zerbitzu edo/eta produktuekin eta sailkapen-erregimenarekin lotuta, Bezeroaren Sailkapenari buruzko informazioa.
- Bezeroari buruzko informazioa inbertsio-zerbitzuak eta produktuak emateko.
- Bankuak inbertsio-zerbitzuak eta produktuak emateko prozedurari buruzko informazioa.
- Bezeroen kontu mantentzen diren tresna-finantzarioen zaintzarekin lotutako informazioa.
- www.bancosantander.es/es/espacio-mifid **webgunean eskuragarri dagoen Aginduen Exekuzio Politikari buruzko informazioa.**

- Tresna-finantzario jakinei eta haiekin lotutako inbertsio-arriskuei buruzko informazioa.
- Pizgarriei buruzko informazioa.
- Komisioei, lotutako-gastuei eta zergei buruzko informazioa.
- Oinarrizko Kontratuaren iraupenari eta amaierari buruzko informazioa.
- Une oro indarrean dauden Balioen Merkatuaren eragiketa eta zerbitzuen gehieneko tarifak agertzen diren informazio-txostenari buruzko informazioa, www.bancosantander.es webguneko "Tablón de anuncios, Documentos relacionados" atalean eskuragarri.

ESTIPULAZIOAK

LEHENENGOA.- Kontratuaren xedea¹

1.1. Kontratu honek Bankuak modu zuzenean edo Santander Taldeko beste erakundeen bidez Bezeroari ematen dizkion inbertsio-produktu eta zerbitzuen ezaugarriak eta funtzionamendua eta bi alderdiek dituzten eskubide eta obligazio orokorrak arautzen ditu.

Zintotasunez, profesionaltasunez, inpartzialtasunez eta Bezeroaren interes onenerako emango ditu zerbitzuak Bankuak.

1.2. Bezeroak produktu edo zerbitzu jakin bat kontratatzeke beharrezkoak diren kontratu bereziak eta beharrezko aginduak (Kontratu Bereziak) sinatu beharko ditu. Kontratu Berezi hauek Oinarrizko Kontratuari lotuko zaizkie. Kontraesanik edo adostasunik ez balego, Kontratu Berezi baldintzak gailenduko dira Oinarrizko Kontratuaren aurretik.

1.3. Aurrez-aurre egon beharrik eskatzen ez duten bideen bidez kontratatutako inbertsio-produktu eta zerbitzuetarako, une oro Bankuak eskuragarri dituen urruneko-bankuko zerbitzuei (banku elektronikoa, banku mugikorra edo telefono bidezko bankua) buruzko informazioa ere zehazten da Oinarrizko Kontratuan. Bezeroak zerbitzu hauek sinatzen dituen zehaztutako kontratazio bide bakoitzerako eskuragarri dauden Kontratu honetako produktu eta zerbitzuak kontratatu edo horiek inbertsio eragiketak egin ahal izango ditu.

1.4. Hauek dira Kontratu honetan dauden produktu eta zerbitzuak:

- Aholkularitza inbertsioei dagokienez, eratorritako estalduren barne dauden eragiketetan.
- Inbertsioen aholkularitzarik gabeko kontratazioa.
- Inbertsio-zorroen kudeaketa.
- Bezeroaren tresna-finantzarioen zaintza eta administrazioa.
- Inbertsioen-saldoak idaztea eta erregistratzea.
- Bezeroak tresna-finantzarioen gainean egiten dituen aginduak, jasotzea, transmititzea, exekutetzea ta likidatzea.
- Bankuaren konturako negoziaketa.
- Balore Merkatuaren Legearen testu bateratuan agertzen diren tresna finantzarioak.

BIGARRENA.- Kontrataziorako klausula orokorrak

2.1. Bezeroaren helbidea posta jasotzeko.

Bezeroak Bankuari jakinarazi beharko dio helbide bat Espainian.

Atzerrira bizitzera joaten diren Bezeroek Espainiako helbide bat eman beharko dute. Ez badute helbiderik ematen Bankuak ulertuko du Bezeroak emandako azken helbidea dela hark Espainian duen helbidea.

Bezeroak Bankuari jakinarazi beharko dio edozein helbide aldaketa.

¹ Tresna-finantzarioen Merkatuei buruzko 2014ko maiatzaren 15eko Europako Parlamentuko eta Kontseiluako 2014/65/EB Zuzentarauari eta haiek garatzen dituzten bi araudiei jarraikiz, hots 2016ko apirilaren 7ko Batzordeko (EB) 2017/593 Zuzentarau Ordezkoa eta 2016ko apirilaren 25eko Batzordeko (EB) 2017/565 Zuzentarau Ordezkatua. Halaber, Balioen Merkatuko Legearen testu bateratua onartzen duen urriaren 23ko 4/2015 Errege Dekretu Legegileari inbertsio zerbitzuetako enpresen erregimen juridikoari eta inbertsio zerbitzuak ematen dituzten gainontzeko erakundeei buruzko otsailaren 15eko 217/2008 Errege Dekretuari jarraikiz, araudiak bat datoz eta aplikagarriak izan daitezke.

Bezeroak helbide aldaketa ez jakinarazteagatik, posta bidezko jakinarazpenak jasotzeari uzten badio, Bankuari ezingo zaio inongo erantzukizunik leporatu.

Bezeroaren eta Bankuaren arteko komunikazioak Bankuak erabilgarri baditu, modu elektronikoan gauzatuko dira, hots, posta elektronikoz edo Bankuaren Internet plataformaren bidez, Bezeroak Espainiako helbide bat ematen ez badu.

2.2. Kontratuaren iraupena

Oinarrizko Kontratu honek eta harekin lotutako Kontratu Bereziek iraupen zehaztugabea dute. Bezeroak edozein unetan utz ditzake Kontratuak bertan behera eta Bankuari 15 egun lehenago jakinarazi beharko dio nahi hori idatziz.

Bankuak edozein unetan utz dezake Kontratu bertan behera eta Bezeroari hilabete 1 lehenago jakinarazi beharko dio nahi hori idatziz.

Bankuak honako kasu hauetan soilik utz dezake Kontratu bertan behera:

- Bezeroak ez dituenean kontratatutako produktu eta zerbitzuekin lotutako komisioak eta gastuak ordaintzen.
- Bezeroak kapital-zuriketarekin edo merkatu-abusuarekin lotutako arauak betetzen ez dituenean.
- Bezeroarekin kreditu-arriskua dagoenean.

Bezeroak edo Bankuak Kontratu bertan behera uzteko nahia alde zuzenetik jakinarazten duenean ezingo du:

- Kontratuarekin lotutako produktu edo zerbitzurik kontratatu.
- Kontratutako produktu edo zerbitzuekin lotutako aginduak eman.

Gainera, Bankuak bertan behera utzi ahal izango ditu Kontratu Singularrak zehaztu gabeko harremanak. Bankuak iraupen zehatza duten Kontratu Bereziak mantenduko ditu. Denbora horretan, Bankuak dagozkien Kontratu Bereziaren baldintzak aplikatuko ditu.

2.3. Aldaketa

Bankuak Oinarrizko Kontratu honen baldintzak aldatu ahal izango ditu. Kasu horretan idatziz edo iraunkorra den beste euskarri baten bidez jakinaraziko dizkio Bezeroari egindako aldaketak eta Bezeroak hilabete bateko epea izango du aipatutako informazioa jasotzen duen unetik, kontratu-harremana aldatzeko edo bertan behera uzteko, jakinaraziko aldaketak aplikatu gabe, zehaztutako epea igaro arte, aldaketa horiek Bezeroarentzako onuragarriagoak diren kasuetan ezik, orduan, berehala aplikatuko dira aldaketok.

2.4. Legedia eta jurisdikzio aplikagarria

Espainiako legediaren arabera zuzenduko dira Kontratu hau eta hemen aurreikusten diren edozein kontratazio indarrean sartzeko Bezeroak izenpetzen dituenak. Dokumentuaren interpretaziotik, aplikaziotik edo exekutaziotik sor daitezkeen arazoak, Espainiako legegintza prozesalaren arabera eskudunak diren auzitegien eta epaitegien jurisdikzioaren mende daude.

HIRUGARRENA.- Komisioak, gastuak, zergak eta bermeak

3.1. Bezeroak honako hauekin lotutako komisioak eta gastuak ordaindu beharko dizkio Bankuari:

- Lotutako Kontratu Berezien bidez kontratatutako produktuak eta zerbitzuak.
- Bezeroak kontratatu dituen produktuekin eta inbertsio-zerbitzuekin lotutako posta-bidalketen gastuak.

Bezeroak indarrean dagoen araudiaren arabera, kontratatu dituen produktuekin eta zerbitzuekin lotutako zergak ere ordaindu beharko ditu.

3.2. Kontratu honen eta Kontratu Berezien produktu eta zerbitzuen komisioak eta gastuak "Balore Merkatuko eragiketa eta zerbitzuetako gehieneko tarifen informazio-liburuxkan" zehaztuta daude. Liburuxkan Kontratu honetako produktu eta zerbitzuengandik Bankuak kobratzen dituen gehieneko komisioak agertzen dira. Bezeroak edozein bulegotan eska dezake liburuxka edo http://bsan.es/tarifas_mercadovalores webgunean aurkituko du.

3.3. Bankuak Bezeroari jakinaraziko dio edozein komunikabide iraunkor erabiliz komisioetan eta gastuetan gertatzen den edozein aldaketa.

3.4. Bankuak Bezeroaren aginduz tresna-finantzarioak gomendatzen edo merkaturatzen dituzenean, aldez aurretik jakinaraziko dizkio honako hauekin lotutako kostuak eta gastuak:

- Inbertsio-zerbitzuak.
- Inbertsioarekin lotutako beste zerbitzu batzuk.
- Bankuak gomendatutako edo merkaturatutako tresna finantzarioak.
- Euroa ez diren txanponekin egindako eragiketak. Kasu honetan, Bankuak moneta, aplikatutakokanbio-tasa eta kostua ere jakinaraziko ditu.

Bankuak komisioen eta gastuen arrazoizko estimazio bat emango du, Bezeroari ezin badaizkio aurretiko nahikoa denborarekin xehetasunak jakinarazi.

3.5. Kobratzeko moduari buruzko informazioa ere emango dio bezeroari. Hau izango da kobratzeko modua:

- Kobratze bat kontu-korrontean.
- Tresna-finantzarioaren barne dagoen kostu bat. Tresna-finantzarioaren baldintzen arabera, Bankuak kostua behin, edo aldi desberdinetan aplikatuko du.

Edonola ere, Bankuak informazio hau jakinaraziko du tresna-finantzarioek:

- PRIIP araudiko KID bat dutenean
- edo UCITS araudiko KIID edo DFI bat dutenean².

Bezeroari zerbitzua eskaini ondoren edo inbertsio agindua burutu ondoren jakinaraziko dio Bankuak komisio eta gastuen guztizko zenbatekoa. Bezeroak komisio eta gastu horien xehetasunen zerrenda eska dezake.

3.6. Berriemaile, bitartekari, konpentsazioa eta kitapen sistema eta aginduak burutzeko beharrezkoa den beste edozein erakunderen gastuak Bezeroak ordaindu beharko ditu.

3.7. Bankuak inbertsio-zorro edo kontuari atxikitako kontu korrontetik kobratuko ditu finantza-tresnak gordetzeagatik komisio, gastu eta zergak. Bezeroek ez badu kostu guztiak ordaintzeko diru nahikoa, Bankuak bezeroaren beste kontu korronte batetik (bankukoa) kobratuko du. Horrela ere ez badago nahikoa diru, Bankuak tresna-finantzarioak atxiki edo saldu ahal izango ditu berme gisa, kostuak konpentsatzeko.

Bezeroak ez badu ordaintzen, Bankuak modu berean jokatu du inbertsioen kitapenerako tresna-finantzarioak edo kapitala aurreratu ondoren. Merkatuko kideen aldeko bermea da hau, eragiketan parte hartu duten eta Bezeroak dagozkion kostuak ordaindu beharreko kontrapartida erakunde zentral eta gordailuzain nagusiak Bermeak baloreen prezioa, esku-dirutako zenbatekoa eta isun edo zigorren zenbatekoa hartzen ditu.

Halaber, Bezeroak ez badu zerbitzuarengatik ordaintzen, azpizaintzaileen esku jarritako finantza aktiboak atxiki, bermetzat hartu, saldu edo hartzeko eskubidea dutela adierazten da eurekin egiten diren kontratuetan.

LAUGARRENA.- Komunikazioak

4.1. Bezeroak eta Bankuak komunikatzeko erabiliko duten hizkuntza gaztelera izango da.

4.2. Bankua eta Bezeroa ondorengo bide hauen bidez komunikatu ahal izango dira:

² KID: Inbertsioaren funtsezko datuak dituen dokumentua (Key investment document).

PRIIPs: Txikizkako Inbertsio Produktu ontziratuei edo Aseguruetan Oinarritutako Europako Erregelamendua (Packaged Retail and Insurance Based Investment Products).

KIID edo DFI: Inbertitzailearentzako funtsezko datuen dokumentua (Key investor information document).

UCITS: Harmonizatutako Inbertsio Kolektiboko Erakundeen Europako Zuzentaraua (Undertakings for the Collective Investment in Transferable pri).

- Bankuko bulegoetan, Santander Private Banking, Santander Select eta Santander Empresas bulego espezializatuak barne.
- Kreditu erakundeen agente sareen bulegoetan. Banco Santander-ek Espainiako Bankuan erregistratutako agente sarea dauka eta Bankuaren izenean Bezeroen aginduak sustatu, jaso eta burutzen dituzte, bai eta finantza instrumentuak merkaturatu ere. Inbertsio produktu eta zerbitzuen aholkularitza ere burutu dezakete, soilik Bankuak gaitu baditu. Agenteek jarrera kodean Bankuak eskatzen duen konfidentzialtasun, objetibotasun, informazio gardentasun, profesionaltasun eta inpartzialtasun arauak betetzen dituzte eta Bezeroaren interesak defendatzen saiatzen dira. Pertsona fisikoak diren agenteak ez dira Bankuko langileak. Merkataritza harremana dute guztiek Bankuarekin, ez lan-harremana.
- Telefonoz, Santander Personal esparruan edo Superlinean: 915 123 123
- Internet bidez www.bancosantander.es webgunean edo aplikazio mugikorren bidez Bezeroakzerbitzu hauek kontratatu baditu.
- Legeak onartzen duen beste edozein bide erabiliz, betiere Bankuak erabilgarri badu edo gaituta badu.

4.3. Bezeroak erreklamazioa edo kexa aurkeztu dezake modu hauetan:

Erreklamazioak egiteko eta Bezeroen Arretarako Zerbitzuan
Calle Josefa Valcárcel número 30, Edificio Merrimack IV, 2ª Planta
28027 Madrid
Posta elektronikoa: atenclie@gruposantander.es

Bezeroaren Defentsarako Bulegoa
14019 Posta-kutxa
28080 Madrid
Posta elektronikoa: oficina@defensorcliente.es

BOSGARRENA.- Inbertsio zerbitzuetarako klausula komunak.

5.1. Gordailuen bermea

Bezeroen finantza-tresnenbabesa bermatzeko prozedurak dauzka Bankuak.

Gainera Banco Santander atxikita dago Kreditu Erakundeen Gordailuen Bermearen Funtzari.

Hauek dira Funtzaren datuak:
Helbidea: calle José Ortega y Gasset, 22, 28006 Madrid.
Webgunea: www.fgd.es

Bankuak Funtzari buruzko informazio xehatua du Bezeroen eskura, haren funtzionamendua, ustezko egoerak erreklamatzeko modua, bermea, irismena eta araudia, besteak beste.

Bezeroak eskuragarri du informazio hau:

- Web esteka honetan:
http://bsan.es/fondo_garantia_depositos
- Bankuko edozein bulegotan

5.2. Interes-gatazkei buruzko politika orokorra

Bankuak Interes-gatazkei buruzko Politika Orokorra du. Interes-gatazkak inbertsio batean, Bankuaren eta Bezeroaren interesak kontrakoak direnean agertu daitezke eta haiek eskainitako zerbitzuari eragin diezaiokete.

Politikaren edukia:

- Bankuari interes-gatazka sor diezaioketen edo Bezero bat edo gehiagoren interesak kaltetu ditzaketen jarduera, eragiketa eta finantza aktiboak antzematea.
- Gatazka egoerak aurreikusitako, kudeatu eta saihesteko prozedura eta neurriak zein diren adieraztea.

- Gatazka ezin bada saihestu, Bezeroari jakinarazi alde aurretik gatazka egoera saihestezin bat datorrela eta eskaintako inbertsio zerbitzuari eragin diezaiokela, horrela Bezeroak erabaki ahal izango du zerbitzua jaso nahiduen edo ez.

5.3. Pizgarriak.

Bankuak beste erakunde batzuei ordaindu edo kobratzen dituen sari, komisio edo onura ez-monetarioak dira pizgarriak, produktuak merkaturatzeagatik edo banatzeagatik edo/eta inbertsio zerbitzuak edo lagungarriak beraien Bezeroei emateagatik.

Pizgarri bat kobratu edo ordaintzeak, ez du Bankuak Bezeroaren interesen aurkako zerbitzu bateskaintzen duenik esan nahi. Bankuak Bezeroaren interes onenaren alde jardungo du beti, eta produktu eta zerbitzu egokienak eskainiko dizkio, indarrean dagoen araudiaren arabera.

Bankuak Bezeroei eskaintzen dizkien inbertsio zerbitzuak edo zerbitzu lagungarriak haien kalitatea hobetzeko edo maila hobegoko elementu gehigarriak edukitzeko konfiguratu ditu, indarrean dagoen araudiaren arabera. Elementuen artean, Bankuak Bezeroen esku jartzen ditu balio gehigarria duten tresnak, beharrezko informazio guztiarekin, Bezeroek inbertitu nahi duten edo ez erabakitzeko eta haien jarraipena egin ahal izateko.

Bankuak xehetasunez azalduko dio Bezeroari zerbitzu batengatik edo produktu zehatz batekin egindako eragiketa batengatik jaso dituen pizgarriak.

SEIGARRENA.- Bezeroen sailkapena inbertsio- eta ebaluazio-produktuetarako eta komenigarritasunaren eta egokitasunaren ebaluazioa

6.1. Sailkapenaren mailak

Indarrean dagoen araudiak 3 mailatan sailkatzen ditu Bezeroak, finantza-merkatuen ezagutzaren eta esperientziaren arabera, eta inbertsio-erabakietan hartzeko prest dauden arriskuen arabera. Bezero maila bakoitzak babes espezifiko bat dauka, legeari jarraiki.

Hauek dira maila horiek:

- Bezero txikizkaria: pertsona fisikoak dira, enpresa txikiak eta ertainak edo tokiko administrazioak, beste batzuen artean. Maila honek du gehieneko babes legearen arabera, komenigarritasun eta egokitasun ebaluaketari dagokionez, bai eta Bezeroaren eskura jarri beharreko informazio eta dokumentazioari dagokionez, produktu eta zerbitzu finantzarioak kontratatu aurretik eta ondoren.
- Bezero profesionala: erakundeetako inbertitzaileak dira, esperientziarekin edo eskualdeko administrazioak, beste batzuen artean. Maila honek erdi-mailako, babes du, izan ere inbertsioei buruzko erabakiak hartzeko esperientzia eta ezagutza gehiago dituztela aurrez suposatzen delako, baita arriskuak ulertzeko eta haiek beren gain hartzeko ere.
- Bezeroa kontrako alderdi hautagarria: bankuak, aurrezki-kutxak, aseguru konpainiak, inbertsio funtsak, pensio-funtsak, erakunde supranazionalak, eta hirugarren herrialdeetako erakunde baliokideak, Gobernuak edo administrazio publiko nazionalak eta Autonomia Erkidegoak, besteak beste. Maila honek babes-maila txikiagoa du maiztasunez merkatu finantzarioetan parte hartzen duten erakundeak direlako.

Bankuak aurrean zehaztutako hiru mailen arabera sailkatzen ditu bezeroak produktuak merkaturatzen eta inbertsio-zerbitzuak ematen dituenean. Gainera, Bankuak bezeroei jakinaraziko die esleitu zaien sailkapena.

Bankuak egindako sailkapena Grupo Santander taldeko beste edozein sozietaterentzako baliozkoa izango da biak elkarrekin zerbitzu bat eskaintzen dutenerako. Kasu hauetan:

- Santander Private Banking Gestión, S.A., SGIC
- Santander Asset Management, S.A., SGIC

6.2. Sailkapen-aldaketa

Bezeroak bere maila aldaketa eska dezake inbertsioetarako. Aldaketak honako hauek izan daitezke:

- Bezero Txikizkaritik Bezero Profesionalera.
- Bezero Profesionaletik Bezero Kontrako Alderdi Hautagarria.
- Bezero Profesionaletik Bezero Txikizkarira.
- Bezero Kontrako Alderdi Hautagarretik Bezero Profesionala

Idatziz egin behar du Bezeroak maila aldaketaren eskaera, eta eskaeran Bezeroaren sinadura eta sailkapen berria indarrean sartuko den data agertu beharko dira. Bezeroak honela aurkeztu ahal izango du bere eskaera:

- Bankuko edozein bulegotan.
- www.bancosantander.es/es/espacio-mifid **[webgunean eskuragarri dagoen formularioaren bidez](#)**

Bankuak maila aldaketa onartuko du, Bezeroak lege eskakizunak betetzen baditu. Ez bada horrela, eskakizuna ukatuko du eta Bezeroari jakinaraziko dio.

Bezeroak Bezero txikizkaritik, Bezero profesionalerako aldaketa eskatu eta onartzen badu, Bezero txikizkarien babes maila eta tratamenduari uko egingo dio berariaz.

Maila berrian, Bankuak zuzenean egiaztatu ezin dituen datuak badaude edo ez badaude osatuak, eta Bezeroak emandako informazioan oinarrituta badaude, Bezeroa izango da informazio horren zintzotasun eta zehaztasunaren arduraduna, eta datu horiek ez balira guztiz zuzenak, Bankuak ez du erantzukizunik izango datu edo informazio horren zuzentasun ezagatik sor daitezkeen kalteen gainean.

Edonola ere, Bankuak bezeroaren sailkapena aldatzeko eskubidea du Legeak eta Bankuaren Bezeroen Sailkapen Politikan zehazten denari jarraikiz.

6.3. Komenigarritasun eta egokitasun ebaluazioa

Bankuak produktuak eta zerbitzuak Bezeroarentzako komenigarriak edo egokiak diren ebaluatzeko obligazioa du, bezeroak kontratatzen dituen inbertsio-produktu eta zerbitzuen arabera. Horretarako, Bezeroak kontratatutako inbertsio zerbitzu edo produktuen arabera, komenigarritasun eta/eta egokitasun ebaluaketa egiteko beharrezko informazioa eskatuko dio Bezeroari.

Bankuak produktu-finantzarioak merkaturatzen dituenean, bezeroarentzako duten komenigarritasuna ebaluatuko du. Ebaluaketa honetan Bezeroak inbertsioen inguruan dituen ezagutzak eta esperientzia baloratuko da.

Komenigarritasun ebaluazioa derrigorrezkoa da Bankuak inbertsioei buruzko aholkularitzaren zerbitzua edo zorroak kudeatzeko zerbitzua eskaintzen duenean eta produktua edo zerbitzua Bezeroaren inbertsio-profilerako egokia den jakin nahi duenean. Komenigarritasun ebaluazioan finantza-egoera, inbertsio-helburuak eta Bezeroak dituen inbertsio ezagutzak eta esperientzia aztertzen dira.

Komenigarritasun ebaluazioak urte 1eko baliagarritasuna du, egokitasun ebaluazioak berriz 5 urtekoa. Bankuak Bezeroari jakinaraziko dizkio ebaluazio horien emaitza eta Bezero inbertitzaile gisa esleitu zaion sailkapena.

Bezeroak Bankuari jakinaraziko dio Bezero inbertitzaile moduan, duen sailkapenean edo komenigarritasun edo egokitasun ebaluazioan aldaketak suposa ditzakeen edozein egoera aldaketa. Ebaluazio berrietarako Bezeroak Bankuari ematen dion informazioak aurretik emandako informazioa ordezkatzeko du.

6.4. Bezeroak Bankuari derrigorrez eman beharreko informazioa

Interesatzen zaion inbertsio-zerbitzua edo produktua kontratatzeko eman beharreko informazio guztia Bankuari emateko konpromisoa hartzen du Bezeroak, batez ere, komenigarritasun eta egokitasun ebaluazioa burutzeko, indarrean dagoen araudiaren arabera.

Oinarrizko Kontratua eta eskatutako produktu eta zerbitzuei dagokien Kontratu Bereziak onartzean, edo onartu aurretik, Bezeroak egiazko informazioa emango du, osoa eta zehatza. Bezeroak emandako informazioaz fidatuko da Bankua, informazio

hori zaharkitua, osagabea edo guztiz zuzena ez dela dakien kasuetan ezik.

Bezeroak ez badu egokitasun ebaluazioan Bankuak eskatutako informazioa ematen edo informazio hori ez bada nahikoa produktu eta zerbitzu finantzarioekin lotuta dituen ezagutzak eta esperientzia ebaluatzeko:

- Bankuak Bezeroari ohartarazten dio ezinezkoa dela produktu edo zerbitzu bat beretzat egokia den erabakitzea. Komenigarritasun ebaluazioa ezin izan dela burutu jakinaraziko dio Bankuak Bezeroari, produktu edo zerbitzu hori kontratatzeak dakartzan ondorioak azalduko dizkio eta eskuz eta idatzizko berrespena eskatuko dio produktu konplexu bat denean, araudi aplikagarria jarraikiz.
- Bankuak ezingo du aholkularitza zerbitzurik ez eta zorro-kudeaketa zerbitzurik eman, Bezeroak ez badu komenigarritasun eta egokitasun ebaluazioa egiteko beharrezko informazioa ematen.

6.5. Titularkidetzak

Komenigarritasun eta egokitasun ebaluazioa behar duten titular anitzeko Kontratu Bereziatan, Bankuak lehen titular gisa hartuko du kontratatutako finantza zerbitzu eta produktuen eragiketen inguruan ezagutza eta esperientzia gehien dituen pertsona. Gainontzeko titularrek, lehen titularraren komenigarritasun eta egokitasun ebaluazioa onartuko dute eta elkarri lotetsiko dira.

Bankuak egokitasuna besterik ez badu ebaluatu behar, agindua emateko orduan ezagutza eta esperientzia gehien dituen kontratuaren titularraren ebaluazioa har dezake.

Bezeroak edozein unetan izango du Bankuari erreferentzia gisa beste titular baten ebaluazioa hartzeko eskatzeko eskubidea. Horretarako, Bezeroak berariaz eta titular guztiek sinatutako dokumentu batean idatziz jakinarazi beharko dio Bankuari. Edonola ere, aldaketa aurretik kontratatutako produktu edo zerbitzuek baliotasun osoa izango dute.

6.6. Bezeroaren sailkapena hirugarrenenak onartzea

Bitartekari gisa inbertsio-zerbitzu bat edo laguntza-zerbitzu bat ematen duen hirugarren erakunde batek bankuak Bezeroari buruz duen informazioa erabili ahal izango du erreferentzia gisa. Kasua emango balitz, beste inbertsio-enpresa honen bidez zerbitzua emateko onarpena emango du Bezeroak.

6.7. Bankuaren tresnak komenigarritasun eta egokitasun ebaluazioa burutzeko

Bankuak, Bezeroaren inbertitzaile-profilaren arabera merkaturatutako edo gomendatutako produktuen komenigarritasuna eta egokitasuna modu objektiboan frogatzea ahalbidetzen duten sistema informatikoak eta tresnak ditu bere eskura.

ZAZPIGARRENA.- Inbertsio-zerbitzuak. Aholkularitza-zerbitzua.

7.1. Definizioa

Inbertsioekin lotutako aholkularitza-zerbitzua txikizkari edo profesional maila duten bezeroei bakarrik ematen zaiela jakinaraziko dio Bankuak Bezeroari. Aholkularitza zerbitzu hori independentea edo ez independentea izan daiteke eta Bankuak zehaztutako arau eta prozeduren menpe egongo da. Edozein modutan, dagozkion Kontratu Bereziatan behar bezala jakinaraziko zaio Bezeroari, Bankuak emandako aholkularitza-zerbitzua independentea edo ez independentea den.

Aholkularitza ez independentearen bidez Bankuakzerbitzua emateko erabiltzen duen edo bere produktuak banatzen dituzten hirugarren erakundeek pizgarriak kobratu ahal izango ditu. Pizgarriak kobratzeak ez du esan nahi Bankuak ez duenik Bezeroaren interes onerako jarduten.

Bankuak aholkularitza-zerbitzu independentea ematen duen kasuetan, Bankuak ez ditu zerbitzua emateko erabiltzen dituen erakundeek pizgarriak jasoko, monetarioak ez diren arrazoizko eta neurriko onurak ez ezik, betiere Bankuaren independentzia kaltetzen ez dutenean eta emandako zerbitzuaren kalitatea areagotu dezaketenean.

Bankuak Bezeroari egokitutakotresna-finantzario sorta zabala eskaintzen du. Tresna hauekproportzionaltasun eta ordezkari irizpideekin behar bezala banatuta egongo dira, emandako zerbitzuaren ezaugarrien eta irismenaren arabera,

eta independentea edo ez independentea den kontuan hartuz.

Inbertsioaren edozein modalitatetan aholkularitza zerbitzua emateko, Bankuak egokituta ditu bere sistema-informatikoak eta bere prozeduretan zehaztutako parametroen arabera Bezeroari egindako gomendioen moldaketa eta egokitasuna egiaztatzea ahalbidetzen duten tresna egokiak ditu. Bankuak bere modalitate bakoitzarekin lotutako aholkularitzarako erabiliko diren tresna-finantzarioen hautaketa eta katalogazio prozesua zehaztuta du, hau tresna-finantzarioen mailaren arabera aurrez zehaztutako zenbait parametro esleituz zehaztu da eta gomendioak formulatzeko oinarri gisa balio dute. Parametro horiek tresna-finantzarioen arriskuan, likidezian, kontzentrazioan eta konplexutasunean, igorlean, monetan, epean, bermeetan, inbertsio-bidea (titulu zuzenak, funtsak...) eta hauei buruz dagoen informazioan oinarritzen dira, baita tresnen ekoizleak eta banatzaileak zehaztutako merkatu-helburuan ere. Halaber, inbertsio-funtsaren kasuan etekinen funtsean, arrisku-kontrollean, kudeaketa gaitasunean, funtsaren kokapenean eta haren eboluzioan oinarritutako aukeraketa-irizpide kualitatibo eta kuantitatiboak aplikatuko dira.

Bezeroari jakinaraziko zaio Bankuak emandako finantza-aholkularitza bere profilari egokitzen diren egiaztatutako teknikan oinarrituko direla. Hala ere, teknika hauek ez dute haien edukiaren abileziaren edo zuzentasunaren gaineko ziurtasunik, aldagai anitzen, merkatuaren zirkunstantzia propioen eta tresna-finantzario guztietan egiten diren inbertsioek dakartzaten arrisku eta ausazkotasanaren menpe menpe daudelako.

7.2. Egokitasun ebaluazioa

Egokitasun ebaluaketa egiteko eta zerbitzua jaso ahal izateko ebaluaketa hori indarrean mantentzeko behar duen informazio guztia eman beharko dio Bezeroak Bankuari. Egokitasun ebaluazioa ez bodago indarrean, Bankuak ezingo dizkio zerbitzu hauekin lotutako gomendiorik eman Bezeroari.

Bankuak, independentea ez den aholkularitza zerbitzua ere ematen du pertsona juridikoentzat bereziki diseinatutako estaldura-tresnenezako, eragiketa komertzialak eta finantzarioak egin ditzaten. Horretarako, bankuak egokitasun ebaluazio berezia egingo du.

7.3. Titularkidetzak

Bankuak zerbitzuaren lehen titular agertzen den pertsonari egingo dizkio inbertsio-gomendioak haren inbertitzaile profilaren arabera. Bankuak egokitasun ebaluazioaren emaitzetik lortuko du profil hau. Bankuak ulertzen du lehen titular dela, bat baino gehiago dauden kasuetan, inbertsio-finantzarioen inguruanezagutza eta esperientzia gehiago duen pertsona.

Gainontzeko titularkideek inbertitzaile-profil horretara orientatutako aholkularitza onartuko dute, titularkide bakoitzak Bankuari beren inbertsioen gaineko aginduak emateko eskubidea duten arren. Agindu hauen bidez aholkularitza-zerbitzuko titularkide guztiak lotetsiko dira.

Titularkideek Bankuarilehen titularra aldatzeko aginduak eman ahal izango dizkiete. Horretarako, idatziz edo iraunkorra den beste euskarri baten bidez titularkide guztiak sinatutako eskaera bidali beharko dioten Bankuari. Bankuak idatziz edo iraunkorra den beste euskarri baten bidez jakinaraziko dietitularkideei lehen titularraren egokitasun-ebaluaziotik ondorioztatu den inbertitzaile-profila zein den.

7.4. Aholkularitza motak

Sei esparrutan eskaini diezaietke Bankuak Bezeroei inbertsioekin lotutako aholkularitza:

A. Banku pribatuko Bezero direnentzako inbertsioei buruzko ohiko aholkularitza.

Bankuak maiztasunez eskaintzen dio Bezeroari finantza-tresnetako inbertsioei buruzko zerbitzu jarraitua eta gomendioak ematen dizkio sarritan.

Ohiko zerbitzu hau ez independentea da eta "Santander Asesora" dau izena. Banku pribatuko merkataritza segmentuan eta bertako Bezeroentzako baino ez du eskaintzen zerbitzu hau Bankuak.

Bezeroak aholkularitza komisioa ordainduko dio Bankuari zerbitzu hau jasotzeagatik.

Zerbitzu honetarako Bankuak Bezeroei aholkuak emateko egokitasun irizpideak zehaztu ditu aurretik, Bezeroak Bankuan

dituen produktu pasiboen, aurrezkien eta inbertsioen posizioak kontuan hartuz, titular bakar gisa, lehen titular gisa, titularkidetzat dagoen kasuetan, Bezeroak aholkularitza independente-zorroetan dituen posizioak kontuan hartu gabe. Horrela, produktuen edozein gomendio berri egiteko honakoak kontuan hartuko dituen azterketa orokor bat egongo da:

- Kontuan hartuko ditu titular bakarrak edo lehen titularrak Bankuan dituen posizio guztiak, Bezeroak aholkularitza independente-zorroetan dituen posizioak salbuetsiz.
- Bezeroak finantzekin lotuta duen ezagutza eta esperientzia mailaren arabera komenigarriak diren produktuak hartuko ditu kontuan.

Bankuak bezeroen eskura jartzen du estatuko zein atzerriko Inbertsio Kolektiboko Erakundeetako akzioak eta partaidetzak dituzten produktuen sorta zabala eta bigarren mailako merkatu ofizialetako errenta finko edo aldagarria duten edozein tresna-finantzario edo balio negoziagarri, kotizatua zein kotizatu gabe, negoziaketa sistema aldeaniztunak (SMN) edo kontratazioerako sistema antolatutako (SOC), erregulatutako edo ez, nazionalak edo atzerrikoak. Produktuen gama barruan hirugarren hornitzaileen Inbertsio kolektiboko erakundeak, igorritako tresna-finantzarioak, Grupo Santander taldeko erakundeek edo kontratu bidez edo beste moduren batean Bankuarekin lotutako erakundeek bermatuta edo kudeatuta.

Bankuak inbertsio-proposamen bat luzatuko dio Bezeroari eta Bezeroak askatasun osoz exekutatuko ditu edo ez, Bankuaren gomendio horiek. Bankuak inbertsio-proposamen batean aurkeztuko dizkio gomendioak Bezeroari, hark kontratua sinatu aurretik.

Bankuak honako konpromiso hauek hartuko ditu "Santander Asesora" kontratuan agertzen den lehen titularrarekin:

- Haren inbertsioen jarraipena egitea.
- Inbertsioak bere inbertitzaile-profilera eta bere egoera ekonomiko edo finantzarioa hobeto egokitzeko kontuan hartu beharreko neurriak jakinaraztea Bezeroari.
- Inbertsio hauen eboluzioaren berri ematea.

Bankuak modu elektronikoa bidaliko dio Bezeroaren inbertsioei buruzko jarraipen pertsonalizatuaren txostena. Bertan indarrean dagoen egokitasun ebaluaziotik ondorioztatutako inbertitzaile-profilaren arabera Bezeroaren titulartasuna diren posizio bizien egokitasunari buruzko informazio eguneratua azalduko da.

B. Banku pribatuko Bezero direnentzako inbertsioei buruzko aholkularitza pribatua.

Bankuak maiztasunez eskaintzen dio Bezeroari finantza-tresnetako inbertsioei buruzko ohiko aholkularitza independentea eta gomendioak ematen dizkio sarritan. Banku pribatuko merkataritza segmentuan eta bertako Bezeroentzako baino ez du eskaintzen zerbitzu hau Bankuak, betiere Bezero horiek Bankuan duten ondareak ez duenean zenbateko jakin bat gaintitzen.

Bezeroak aholkularitza komisioa ordainduko dio Bankuari zerbitzu hau jasotzeagatik.

Aholkularitza independente zerbitzu hau emateagatik, Bankuak ez du monetarioak ez diren hirugarrenen (Grupo Santander taldeko erakundeak edo kontratu bidez edo beste moduren batean Bankuarekin lotutako erakundeak barne) komisiorik, ordainsaririk edo onurarik jasoko edo atxikiko, monetarioak ez diren arazoizko eta neurriko onurak ez ezik, betiere Bankuaren independentzia kaltetzen ez dutenean eta emandako zerbitzuaren kalitatea areagotu dezaketenean.

Bankuak Bezeroen gomendioen egokitasunerako kontrolak zehaztu ditu, horretarako Bezeroak betetako aholkularitza independenterako egokitasun-azterketa berezi bat hartuko da erreferentzia gisa. Ohiko aholkularitza honetarako egokitasun-azterketak Bezeroak aholkatutako zorroan dituen posizioak soilik hartuko ditu kontuan, Bankuan dituen gainontzeko posizioak kontuan hartu gabe. Honela, produktuen edozein gomendio berri egiteko, Bankuak aholkularitza independente zerbitzuaren xede den zorroan mantendutako posizioak soilik kontuan hartuko dituen azterketa burutuko du, eta edozein kasutan, produktuak komenigarriak direla egiaztatuko du Bezeroak finantzekin lotuta duen ezagutza eta esperientzia mailaren arabera.

Zerbitzu honetarako, bankuak bezeroen eskura jartzen ditu hirugarren hornitzaile edo igorleen inbertsio-produktu gama zabala, Grupo Santander taldeko erakundeek edo kontratu bidez edo beste moduren batean Bankuarekin lotutako erakundeek igorritako tresna-finantzarioak barne. Bankuak bere gomendioak egiteko kontuan hartu dituen produktuen-unibertsioak dibertsifikatutako tresna-finantzario gama zabala hartzen du, mota desberdinei eta igorle eta hornitzaileei dagokionez, eta tresna tipologia bakoitzerako merkaturan erabilgarri daudenak ordezkatzeko kopuru eta barietate nahikoa eskainiz Bezeroaren inbertsio-helburuak behar bezala bete daitezzen bermatu ahal izateko.

Bankuak inbertsio-proposamen bat luzatuko dio Bezeroari eta Bezeroak askatasun osoz exekutatuko ditu edo ez, Bankuaren gomendio horiek. Bankuak inbertsio-proposamen batean aurkeztuko dizkio gomendioak Bezeroari, hark kontratua sinatu aurretik.

Bankuak honako konpromisoak hartuko ditu aholkularitza independenterako Kontratu Bereziko lehen titular gisa agertzen den Bezeroarekin:

- Haren inbertsioen jarraipena egitea.
- Inbertsioak Bezeroaren inbertitzaile-profilera eta bere egoera ekonomiko edo finantzariora hobeto egokitzeko kontuan hartu beharreko neurriak jakinaraztea Bezeroari.
- Inbertsio hauen eboluzioaren berri ematea.

Bankuak modu elektronikoa bidaliko du Bezeroaren inbertsioei buruzko jarraipen pertsonalizatuaren txostena eta merkatu finantzarioei buruzko bestelako informazioa. Bertan indarrean dagoen aholkularitza independenterako egokitasun ebaluaziotik ondorioztatutako inbertitzaile-profilaren arabera Bezeroak mantendutako posizio bizien egokitasunari buruzko informazio eguneratua agertuko da.

C. Inbertsioei buruzko aldizkako aholkularitza.

Bankuak inbertsio produktuei buruzko proposamen pertsonalizatu bat luzatuko dio Bezeroari, zaintzarako Bankuan dagoen zorro baten barruan. Bankuak Bezeroaren inbertitzaile-profilari egokitutako inbertsio-proposamenak egiten ditu.

Zerbitzu honetarako Bankuak Bezeroei aholkuak emateko egokitasun irizpideak zehaztu ditu aurretik, Bezeroak Bankuan dituen produktu pasiboan, aurrezkien eta inbertsioen posizioak kontuan hartuz, titular bakar gisa, lehen titular gisa, titularkidetzatza dagoen kasuetan, Bezeroak aholkularitza independente-zorroetan dituen posizioak kontuan hartu gabe.

Horrela, produktuen edozein gomendio berri egiteko honakoak kontuan hartuko dituen azterketa orokor bat egongo da:

- Kontuan hartuko ditu titular bakarrak edo lehen titularrak Bankuan dituen posizio guztiak, Bezeroak aholkularitza independente-zorroetan dituen posizioak salbuetsiz.
- Bezeroak finantzekin lotuta duen ezagutza eta esperientzia mailaren arabera komenigarriak diren produktuak hartuko ditu kontuan.

Bankuak bezeroen eskura jartzen du estatuko zein atzerriko Inbertsio Kolektiboko Erakundeetako akzioak eta partaidetzak dituzten produktuen sorta zabala eta bigarren mailako merkatu ofizialetako errenta finko edo aldagarria duten edozein tresna-finantzario edo balio negoziagarri, kotizatua zein kotizatu gabe, negoziaketa sistema aldeaniztunak (SMN) edo kontrataziorako sistema antolatutako (SOC), erregulatutako edo ez, nazionalak edo atzerrikoak. Produktuen gama barruan hirugarren hornitzaileen Inbertsio kolektiboko erakundeak, igorritako tresna-finantzarioak, Grupo Santander taldeko erakundeak edo kontratu bidez edo beste moduren batean Bankuarekin lotutako erakundeak berrmatuta edo kudeatuta.

Aholkularitza zerbitzu puntualean, Bankuak egindako gomendioek ez dute alde aurretik zehaztutako maiztasun finkorik. Gomendio hauek kasu hauetan emango dira:

- Bankuko saltzaileek Bezeroarekin dituzten kontaktuetan.
- Bezeroak eskatuta.
- Bankuak erabakita bere merkataritza-jardueraren esparruan.

Bankuak ez du inbertsioen gaineko jarraipenik edo proposamenik egiteko obligaziorik ondoren, inbertsio hauek aldizkako aholkularitza ondorioztatzen badira ere.

Bezeroa izango da inbertsioak mantentzearen edo ez eta haien eboluzioa jarraitzearen arduraduna. Edozein kasutan, Bezeroak egokiak direla uste duen eragiketarako eskatu agindu ahal izango ditu bere ekimen eta erantzukizunpean. Egoera hauetan, Bankuak ez du zertan Bezeroak agindutako eragiketa inbertsio-proposamen baten barruan sartu beharko, eta ez du Bezeroaren profilarekin egokia den egiaztatu beharko, indarrean dagoen araudiak eskatzen duen baldintzen eta irismenaren barruan izan ezik.

Bankuak gutxienez urtea behin berrikusiko ditu indarrean dagoen egokitasun-ebaluaziotik ondorioztatutako inbertitzaile-profilaren arabera aholkatutako Bezeroaren inbertsio-bizirik eta berrikusketa horren berri emango dio Bezeroari.

D. Estaldura-tresnei buruzko aldizkako aholkularitza.

Bankuak aholkularitza ez independentea ematen du pertsonalizatutako gomendioen bidez kontrako alderdi hautagai gisa sailkatuta ez dauden pertsona juridikoak diren bezeroei beren merkataritza eta finantza-eragiketen esparruan estaldura tresna-finantzario bakoitzagatik.

Bezeroak egokitasun-azterketa berezi bat egin beharko du aholkularitza mota honetarako. Bankuak bezeroen esku jartzen du batez ere Grupo Santander taldeko erakundeek sortutako estaldura-tresnak hartzen dituzten estaldura-produktuen gama zabala.

Bezeroak gomendio hau banaka egingo du, tresna bakoitzaren egokitasuna aztertuz kontuan hartuta:

- Egokitasun-azterketaren estaldura-galderen emaitza zehatza.
- Tresna komenigarria dela Bezeroak finantzekin lotuta duen ezagutza eta esperientzia mailan oinarrituz.

Zerbitzu honen barruan kontratatutako estaldura-tresnaren balorazioa gutxienez hiru hilabetero jakinaraziko dio Bankuak Bezeroari.

Gomendio hauek ez dute alde zuzenik zehaztutako maiztasun finkorik. Gomendio hauek kasu hauetan emango dira:

- Bankuko saltzaileek Bezeroarekin dituzten kontaktuetan.
- Bezeroak eskatuta.
- Bankuak erabakita bere merkataritza-jardueraren esparruan.

Bankuak ez du Bezeroaren estaldurei buruzko jarraipenik edo proposamenik egiteko obligaziorik ondoren, inbertsio hauek aldizkako aholkularitza ondorioztatzen badira ere.

Bezeroa izango da estaldura mantentzearen edo ez eta haren eboluzioa jarraitzearen arduraduna.

Zerbitzu hau ematean, Bankuak produktuak bezeroei egokitzeko egokitasun barne-kontrolak zehaztu ditu.

Bankuak gainera, salmenta prozesuak modu objektiboan sistematizatzeko eta automatizatzeko eta gomendioak Bezeroaren profilararekin parekatuta egoten saiatzeko aplikazio egokiak diseinatu ditu.

Edozein kasutan, Bezeroak egokiak direla uste duen eragiketak eskatu agindu ahal izango ditu bere ekimen eta erantzukizunpean. Egoera hauetan, Bankuak ez du zertan Bezeroak agindutako eragiketa inbertsio-proposamen baten barruan sartu beharko, eta ez du Bezeroaren profilararekin egokia den egiaztatu beharko, indarrean dagoen araudiak eskatzen duen baldintzen eta irismenaren barruan izan ezik.

E. Handizkako Bankuko Bezero direnentzako aldizkako aholkularitza

Bankuak aholkularitza ez independentea ematen du pertsonalizatutako gomendioen bidez kontrako alderdi hautagai gisa sailkatuta ez dauden pertsona juridikoak diren bezeroei eta beren enpresa-jardueraren barruan Corporate & Investment Banking (CIB) izeneko handizkako bankuan daudenei.

Bankuak tresna bakoitza egokitasun ebaluaziotik ondorioztatutako Bezeroaren inbertitzaile-profilarekin alderatuz gauzatzen ditu gomendioak. Batez ere, aholkularitza zerbitzu berezi hau ematen zaien bezeroak profesional gisa daude sailkatuta.

Bankuak bezeroen esku jartzen du batez ere Grupo Santander taldeko erakundeek sortutako tresna-finantzarioak hartzen dituzten estaldura-produktuen gama zabala.

Gomendio hauek ez dute alde zuzenik zehaztutako maiztasun finkorik. Gomendio hauek kasu hauetan emango dira:

- Bankuko saltzaileek Bezeroarekin dituzten kontaktuetan.
- Bezeroak eskatuta.
- Bankuak erabakita bere merkataritza-jardueraren esparruan.

Bankuak gutxienez hiru hilabetero jakinaraziko du tresna-finantzarioaren balorazioa.

Bankuak ez du Bezeroaren estaldurei buruzko jarraipenik edo proposamenik egiteko obligaziorik ondoren, inbertsio hauek aldizkako aholkularizatik ondorioztatzen badira ere.

Bezeroa izango da tresna-finantzarioa mantentzearen edo ez eta haren eboluzioa jarraitzearen arduraduna.

Zerbitzu hau ematean, Bankuak produktuak bezeroei egokitzeko egokitasun barne-kontrolak zehaztu ditu.

Bankuak gainera, salmenta prozesuak modu objektiboan sistematizatzeko eta automatizatzeko eta gomendioak Bezeroaren profilarekin parekatuta egoten saiatzeko aplikazio egokiak diseinatu ditu.

Edozein kasutan, Bezeroak egokiak direla uste duen eragiketak eskatu agindu ahal izango ditu bere ekimen eta erantzukizunpean. Egoera hauetan, Bankuak ez du zertan Bezeroak agindutako eragiketa inbertsio-proposamen baten barruan sartu beharko, eta ez du Bezeroaren profilarekin egokia den egiaztatu beharko, indarrean dagoen araudiak eskatzen duen baldintzen eta irismenaren barruan izan ezik.

F. Inbertsioei buruzko aholkularitza sinplifikatua.

"Santander Orienta" izena duen aholkularitza zerbitzu ez independentea da, mugatua eta aldizkakoa produktuko. Aholkularitza sinplifikatua zerbitzu orokorra behar ez duten Bezeroei zuzentze zaie. Zerbitzu hau mugatua eta noizean behinekoa da non Bankuak ez duen Bezeroak Bankuan dituen posizioen egokitasuna ebaluatuko, soilik produktua modu isolatuan gomendatzea egokia den baloratuko du.

"Santander Orienta" zerbitzuan Bankuak egindako gomendioek ez dute alde aurretik zehaztutako maiztasun finkorik. Gomendio hauek kasu hauetan emango dira:

- Bankuko saltzaileek Bezeroarekin dituzten kontaktuetan.
- Bezeroak eskatuta.
- Bankuak erabakita bere merkataritza-jardueraren esparruan.

Bankuak ez du inbertsioen gaineko jarraipenik edo proposamenik egiteko obligaziorik ondoren, aholkularizatik ondorioztatzen badira ere.

Bezeroa izango da inbertsioak mantentzearen edo ez eta haien eboluzioa jarraitzearen arduraduna. Edozein kasutan, Bezeroak egokiak direla uste duen eragiketak eskatu agindu ahal izango ditu bere ekimen eta erantzukizunpean. Egoera hauetan, Bankuak ez du zertan Bezeroak agindutako eragiketa gomendioi baten barruan sartu beharko, eta ez du Bezeroaren profilarekin egokia den egiaztatu beharko, indarrean dagoen araudiak eskatzen duen baldintzen eta irismenaren barruan izan ezik.

Zerbitzu hau eskaintzeko, eragiketa bakoitzaren egokitasunaren ebaluazioa burutuko du Bankuak Bezeroak eragiketa horretan dituen inbertsio-helburuekin eta horrekin lotutako egoera-finantzarioarekin lotutako galdera konkretuen bidez. Bezeroaren finantza ezagutza eta esperientzia aztertzea ahalbidetuko duen komenigarritasun ebaluazio bat egin beharko du Bezeroak aurretik. Ematen den aholkularitza zerbitzuarekiko proportzionala izango da egokitasun azterketa hori.

Zerbitzu honetarako, Bankuak bezeroen eskura jartzen ditu hirugarren hornitzaile edo igorleen inbertsio-produktu gama zabala, Grupo Santander taldeko erakundeek igorritako ohar-egituratuak eta Grupo Santander taldeko erakundeek igorritako, bermatutako eta kudeatutako estatuko zein atzerriko Inbertsio Kolektiboen Erakundeetako akzioak eta partaidetzak.

Bankuak gutxienez urtero berrikusiko du Bezeroari zerbitzu honen bidez gomendatutako produktu bizen egokitasuna indarrean dagoen komenigarritasun-ebaluazioari, Produktuak kontratatu aurretik eragiketa horretan Bezeroak dituen inbertsio-helburuekin lotutako galderen erantzunei eta aldizkako ebaluazioan duen egoera finantzarioari jarraikiz. Bankuak bezeroari jakinaraziko dio berrikuspen horren emaitza idatziz edo iraunkorra den beste euskarri baten bidez.

7.5. Bezeroaren erabakia aholkularitzan

Bezeroak libreki erabaki dezake Bankuak egindako gomendioak gauzatu dituen edo ez eta Bankuak ez du Bezeroaren inbertsioen gainean inongo kudeaketa-botererik izango. Halaber, gauzatuak inbertsio edo desinbertsio erabakien emaitza

Bezeroaren erantzukizuna izango dira soilik.

ZORTZIGARRENA.- Inbertsio-zerbitzuak. Aholkularitarik gabeko kontratazioa.

8.1. Definizioa

Aholkatu gabeko produktuak kontratatzeke Bankuak Bezeroari bere inbertsioei buruzko ohartarazpen egokiak sortzeko kontrolak ditu kontratazio-sistemetan.

Bankuak Bezeroaren eskura jartzen ditu inbertsioekin lotutako erabakiak hartzen laguntzeko tresna-multzoa. Gainera, informazio osatua eta egokia ematen die Bankuak merkaturatzen dituen produktuen eskaintzarekin lotuta.

Bankuak estatuko zein atzerriko Inbertsio Kolektiboko Erakundeetako akzioak eta partaidetzak dituzten produktuen sorta zabala du eta bigarren mailako merkatu ofizialetako errenta finko edo aldagarria duten edozein tresna-finantzario edo balio negoziagarri, kotizatua zein kotizatu gabe, negoziaketa sistema aldeaniztunak (SMN) edo kontratazioarako sistema antolatua (SOC), erregulatua edo ez, nazionalak edo atzerrikoak.

Bezeroaren segmentua kontuan hartuz, produktuen gama barruan hirugarren hornitzaileen Inbertsio kolektiboko erakundeak, igorritako tresna-finantzarioak, Grupo Santander taldeko erakundeek edo kontratu bidez edo beste moduren batean Bankuarekin lotutako erakundeek bermatuta edo kudeatuta.

Bezero guztiek, bertaratu beharrik gabeko bitartekoen bidez kontrata ditzakete aholkularitarik ez duten produktuak Bankuak une bakoitzean erabilgarri dituen inbertsio-plataformen bidez. Bezeroari produktuei buruzko informazio osatua eta xehatua kontsultatzea, merkaturaren egoera ezagutzea eta bere inbertsioen jarraipena egitea ahalbidetzen dioten tresnak dira. Gainera, produktuen bilaketa errazten duten eta simulazioak eta konparazioak egitea ahalbidetzen duten azterketa-tresnak dituzte. Plataformen bidez kontratatutako produktuen gama barruan hirugarren hornitzaileen Inbertsio kolektiboko erakundeak, igorritako tresna-finantzarioak, Grupo Santander taldeko erakundeek edo kontratu bidez edo beste moduren batean Bankuarekin lotutako erakundeek bermatuta edo kudeatuta.

8.2. Bezeroaren komenigarritasun-azterketa

Balioen Merkatuko araudiak eskatzen duen moduan, Bankuak Bezeroarentzako egokitasun-ebaluazioa gauzatu behar du txikizkako bezeroentzako produktu konplexuak merkaturatzeko. Bankuak Bezeroari jakinaraziko dio ebaluaketaren emaitza ikusi ondoren egin nahi den eragiketa egokia ez bada.

Egokitasun-ebaluazioa egiteko, bezeroak Bankuak luzatuko dion egokitasun-azterketa egin beharko du. Bezeroak egokitasun-azterketa bat izango balu indarrean, Bankuak Bezeroak egindako egokitasun-azterketa horretako informazioa erabiltzea erabaki du. Kasu hauetan, ez da beharrezkoa izango Bezeroari komenigarritasun-azterketa egiteko eskatzea. Suposizio hauetan komenigarritasuna ebaluatzeko egokitasun-azterketaren erabilerak ez du esan nahi Bankua aholkularitza finantzarioarekin edo zorroen kudeaketarekin lotutako zerbitzua emateko obligazioa duenik.

Txikizkako bezeroei produktu konplexuak eta ez konplexuak behar bezala merkaturatzea ahalbidetzen dioten tresnak ditu Bankuak. Bezeroak produktukonplexu bat edo ez konplexu bat eskatzen duenean komenigarritasun- edo egokitasun-ebaluazioa egin gabe, Bankuak ulertuko du Bezeroak bere kontuz eta ekimenez kontratatzen duela produktu hori.

Aholkularitarik gabeko produktuen kontratazioaren komenigarritasuna ebaluatzeko, Bankuak komenigarritasun ebaluazioan edo egokitasun ebaluazioan jasotako ezagutza eta esperientzia finantzarioarekin lotutako galderetan Bezeroak emandako erantzunak hartuko ditu kontuan soilik.

Bezeroak produktu konplexuetarako ebaluaketa hauek egin gabe ere kontrata dezake zerbitzu hau (Inbertsio Kolektiboko erakundearen kontratazioaren kasuan ezik, horretarako Bankuak komenigarritasuna ebaluatuko du), exekuzio huts gisa. Kasu honetan, Bankuak ulertzen du:

- Bezeroak bere inizatibaz, kontuz eta arriskuz gauzatu du aktibo-finantzarioen salerosketa eragiketa.
- Bankuak ezingo du Bezeroak kontratu nahi dituen produktu konplexuak berarentzat komenigarriak diren ala ez ebaluatu. Bankuak Bezeroari jakinaraziko dio kasu hauetan ezinezkoa delakomenigarritasuna ebaluatu.

Bankuak uste du Bezeroak une bakoitzean Bankuak erabilgarri dituen urruneko-bankuko kanalen bidez zuzenean emandako

aginduak Bezeroaren inziatiba direla, beraz, Bankuak ezin ditu ebaluatu.

Txikizkako Bezeroen kasuan komenigarritasun-azterketa egin beharko dute tresna-finantzariokomplexuak erosi nahi dituztenean. Bankuak Bezeroari jakinaraziko dio bere profila egokia ez bada aktibo finantzario mota hauetarako. Hala ere, Bezeroak bere kontuz eta arriskuz burutu ahal izango du salerosketa.

8.3. Derrigorrez eman beharreko informazioa

Gutxienez urtean behin bidaliko dizkio Bankuak Bezeroari posizio egoerak merkaturatutako tresnen balorazioarekin; eta errentagarritasun, koste eta gastuen txosten bat ere bai.

BEDERATZIGARRENA.- Inbertsio-zerbitzuak. Inbertsio-zorroen kudeaketa.

9.1. Definizioa

Bankuak txikizkari edo profesional moduan sailkatutako bezeroei soilik ematen dien zerbitzu honen bidez, Bezeroak Bankuari emango dizkio tresna-finantzario edo/eta eskudirua jakinak inbertsio-zorro batean eta Bankuari idatziz aginduko dio hura kudeatzeko Bezeroak zehaztutako inbertsio-helburuei jarraikiz.

Bezeroak Bankuari emandako agindu hori Bezeroak Bankuarekin sinatuko duen zorroen-kudeaketarako kontratu batean jasoko da. Kontratu horretan, beste gauza batzuen artean, kontratatutako zorroaren arriskua, Bankuak Bezeroaren aginduz zein zein aktibo finantzariotan inbertitu dezaken eta erreferentziako adierazle bat agertuko dira Bezeroak kudeatutako zorroko inbertsioen eboluzioa konparatu ahal izateko .

Bezeroaren agindua betetzeko, Bankuak era guztietako eragiketakegin ahal izango ditu, hala nola, erosketak, salmentak, harpidetzak, diru-itzultzeak, amortizazioak, trukeak, diru-aldaketak edo zorroak administratzeko eta kudeatzeko beharrezkoa izan daitekeen beste edozein eragiketa.

Bezeroak kudeaketa komisioa ordainduko dio Bankuari zerbitzu hau jasotzeagatik.

Zorroen kudeaketa zerbitzu hau emateagatik, Bankuak ez du monetarioak ez diren hirugarrenen (Grupo Santander taldeko erakundeak edo kontratu bidez edo beste moduren batean Bankuarekin lotutako erakundeak barne) komisiorik, ordainsaririk edo onurarik jasoko edo atxikiko, monetarioak ez diren arrazoizko eta neurriko onurak ez ezik, betiere Bankuaren independentzia kaltetzen ez dutenean eta emandako zerbitzuaren kalitatea areagotu dezaketenean.

9.2. Bezeroaren egokitasun-azterketa

Komenigarritasun-ebaluazioa egiteko, bezeroak Bankuak luzatuko dion egokitasun-azterketa egin beharko du. **Bezeroak egokitasun-azterketa egin beharko du** zerbitzu hau jasotzeko. Azterketaren emaitzak Bezeroaren arrisku profil bat ondorioztatuko du, bertako informazioan eta Bezeroak emandako informazioan oinarrituz. Azterketa hau egin gabe, Bankuak ezingo dio zerbitzu hau eskaini Bezeroari.

Bankuak kudeatutako zorroaren arrisku mailaren kontrola burutuko du, Bezeroaren egokitasun-azterketako profilarekin alderatuz. Kontrol honetan, Bankuak kontuan hartu ahal izango du, Bezeroari dagokion zerbitzua eta segmentua kontuan hartuz, ez bakarrik kudeatutako zorroko aktibo-finantzarioak baizik eta Bezeroak Bankuan dituen gainontzeko inbertsioak ere. Kasu horretan Bezeroaren kudeaketa-zorroko tresna-finantzarioak gainontzeko inbertsioei gehituko zaizkie Bezeroaren arrisku-maila zehazteko. Salbuetsita geldituko dira Bezeroak aholkularitza-zorro independenteetan dituen posizioak.

9.3. Derrigorrez eman beharreko informazioa

Gutxienez hiru hilabetero Bankuak Bezeroari kontuen egoeraren txostena eta gauzatutako eragiketen xehetasunak bidaliko dizkio.

9.4. Inbertsioak berrikustea

Bankuak aldizka berrikusiko du kudeaketa-zorroen eboluzioa eta arriskua, arreta berezia ezarritik kontzentrazio mailari, inbertsio-estrategiei eta Bankuak hautatutako tresna-finantzarioei. Zorro bakoitzak erreferentzia-adierazle bat izango du Bezeroak bere inbertsioaren eboluzioaren konparaketa egin ahal izateko

Bankuak %10eko edo gehiagoko edo %10eko multiploak diren zorroen balio-galeren berri emango du, informazioaldi bakoitzean dagoen inbertsio-balioari dagokionez.

9.5. Kudeaketatik kanpo geratzen dira aktibo egokiak, inbertsio murrizketak eta transakzioak.

A.- Kudeaketa-zorro hauetarako aktiboak:

- burtsan edo negoziaketa sistema antolatuetan kotizatutako baloreak,
- Inbertsio Kolektiboko Erakundeetako partaidetzak eta akzioak,
- moneta-merkatuko instrumentuak,
- pasibo finantzarioak Banco Santander-en,
- errenta finkodun finantza aktiboak eta merkatu balio erabilgarria duten instrumentu hibridoak, eta hortik eratorritako finantza instrumentuak.

Bezeroak Bankuarekin sinatzen duen zorro-kudeaketa kontratuan jasotzen da zein den aktibo horiek baloratzeko modua

Inbertsio-murrizketak: Bankuaren irizpide etiko, ingurumen edo sozialen aurka doazen enpresa eta entitateen finantza instrumentuen gainean ez du Bezeroaren kontuko inbertsiorik burutuko, kudeaketa zorro hauetan.

C.- Kudeaketarik behar ez duten transakzioak: Balore-mailegu eragiketen kudeaketa eta espezie kitapendun lehengaietatik eratorritako tresna finantzarioak burutzen diren eragiketan ere zorroetatik atutzen du Bankuak.

Eragiketen ezingo dute inolaz ere inbertsio zorroaren balioa gainditi, batez ere, eratorritako finantza instrumentuen erabilera hipotetikoarengatik.

9.6. Zerbitzua beste norbaiten esku uzteko aukera

Bankuak beste erakunde batzuen esku utz dezake zerbitzu hau. Kasu honetan, Bankua beti izango da erantzule Bezeroaren aurrean.

HAMARGARRENA.- Balioen zaintza eta administrazio zerbitzua.

10.1. Definizioa

Bankuak tresna horien titulu fisikoak babesteko betebeharra du Bezeroak Kontratu honek eskaintzen dituen zerbitzuen bidez inbertitu badu tresna-finantzario batean. Tresna finantzario horiek kontuan egindako oharren bidez ordezkaturik badaude, harpidetza burutu eta mantenduko du Bankuak

Bezeroak balore kontu eta finantza aktibo zorro bat eduki beharko du kudeaketa babes zerbitzuak jasotzeko.

10.2. Lotutako kontua

Bezeroak balioen-kontura edo tresna-finantzarioen zorrora lotutako kontu-korrente bat eduki beharko du.

Bankuak lotutako kontuan ordainduko ditu salmenten edo diru-itzulketen zenbatekoak, interesak, eskudiruaren dibidenduak, nominalaren itzulketak eta ekarpenen biribiltzeak edo zaintzan dauden inbertsioetatik eratorritako beste edozein diru-sarrera.

Bankuak lotutako kontutik kobratuko ditu zenbateko hauek:

- Inbertsio-funtsen harpidetzak, akzioen, bonuen erosketa, harpidetza-eskubideak edo Bezeroak inbertsioak egiten dituen beste aktibo-finantzarioak.
- Harpidetzei, trukeei eta bihurketei dagokiena.

- Bezeroak zor dituen zaintzatik eratorritako komisioak, gastuak eta zergak

10.3. Zaintza eta administrazio eragiketak

Bezeroak ez badizkio Bankuari jarraibide zehatzak eman nahikoa denbora aurretik, zaindutako aktibo- finantzarioei dagozkien eskubideak mantendu ditzaten eragiketa eta ekintza guztiak egiteko baimena izango du.

Eragiketa horien artean, Bankua ekintza hauez arduratuko da:

- Interesak, kupoi, aktibo-finantzarioetatik eratorritako dibidendu edo etekinak kobratzeaz, eta salmentarik egon bada, aktibo-finantzarioen diru-itzultze partziala edo amortizazio osoa egiteaz, titulu fisikoak eman edo lagatzeagatik dagozkion zenbatekoa kobratzeaz, harpidetza ezeztatzeaz, edo aktibo-finantzarioak kontuko oharren bidez ordezkaturata badaude erregistroa bajaran emateaz.
- Nahitaezko eragiketez arduratzeaz, hots, trukeak, aldaketak, ordezkapenak, kapitalak igo edo jaisten direnean zigiluak jartzea, ezinbesteko salmentak eta beste eragiketa batzuk egitea, esate baterako, dibidendu pasiboen ordainketa eta kapital deiak, horretarako, beharrezko funtsak ekarri beharko ditu Bezeroak.
- Bezeroak erabaki dituen aginduak betetzeko eragiketak jakinaraztea 2 egun baliodun aurretik eman beharko du Bezeroak agindua, Bankuak dagozkion merkatu-eragiketa burutu dezan. Kasu honetan, Bezeroak ez badu epe horretan agindua eman eta aktibo-finantzarioak saldu badaitezke, Bankuak saltzeko baimena, doan esleituko zaizkion aktibo-finantzario berriak jasotzeko edo aktibo-finantzarioak erosteko baimena izango du. Bezeroaren interesaren onura kontuan hartuz egingo ditu Bankuak eragiketa horiek. Harpidetza eskubideen kasuan, Bankuak salmenta ez egitea erabaki dezake saltzeko eragiketaren kostua salmentaren zenbatekoa baino handiago bada.

10.4. Adostasuna eragiketekin

Bezeroa ez badago eragiketekin, kitapenekin edo salmentekin ados, 15 eguneko epea izango du Bankuari jakinarazteko. Ez badio jakinarazten, Bezeroa ados dagoela ulertuko du Bankuak eta ez da atzera bueltarik egongo.

10.5. Azpi-zaintzen erabilera

Bankuak aktibo-finantzarioen zaintza, kudeaketa eta erregistro zerbitzua emateko, azpi-zaintzak erabili ditzake, zerbitzu eraginkorra emateko beharrezkoa bada.

Bankuak Bezeroaren aktibo-finantzarioen banakako erregistroa hirugarrenen esku jarri ahal izango du; hala ere Bankuak, Bezeroaren aurrean, horien zaintzaren eta administrazioaren ardura bere gain hartuko du, Legeak, oinarritzko Kontratu honek edo Kontratu Bereziek kontrakorik ez badiote.

Bankuak azpi-zaintza burutuko duten erakundeak kontu handiz aukeratuko ditu, aktibo-finantzario propioak balira bezala eta izen oneko finantza-entitateak direla egiaztatuko du.

Ondorengo helbide honetan aurkitu ahal izango du bezeroak nazioarteko azpi-zaintzaileei buruzko informazioa: http://bsan.es/subcustodios_info

10.6. Kontu globalak (edo "ómnibus kontuak")

Atzerriko merkatuetan, aktibo-finantzarioekin burututako eragiketen kasuan, beharrezkoa bada, kontu globaletan sartuko dira aktibo-finantzarioak ("ómnibus kontuak" ere deituak) Nazioarteko azpi-zaintza **batean zabaltzen dira kontu horiek eta** bezero anitzen aktibo-finantzarioak zaintzen dira bertan. Bankua edo kasu honetarako izendaturiko hirugarren bat izango da kontu global horren titularra.

Bankuak eta azpi-zaintzailea arduratuko dira aktibo-finantzarioak haien jabe den Bezeroarenak direla ondo identifikatzeko neurriak hartzeaz, Bankuaren beraren eta azpi-zaintzailearen aktibo-finantzarioekin nahas ez daitezen. Bezero bakoitzaren aktibo-finantzarioaren egoera eta eragiketen egoera ezagutzeko, erregistro bat edukiko dute Bankuak eta azpi-zaintza erakundeak.

Bezeroak bere aktibo-finantzarioak beste kontua batean gordetzea eska dezake, ómnibus kontuan ordeztu. Horretarako, Bankua eta igorleak zerbitzu hori eskaintzeko ahalmena eduki beharko dute eta Bezeroak hortik eratorritako kostuak ordaintzeko gaitasuna izan beharko du.

Espanian kokatuta edo helbideratuta dauden erakunde kudeatzaileek kudeaturiko Espainiako Inbertsio Kolektiboko Instituzioetako partaidetza eta akzioen kasuan, Bankuak Espainiako inbertsio funtsetako partaidetzak eta akzioak ómnibus kontuetan gorde ahal izango ditu ere. Bankuaren izenean dagoen sozietate kudeatzailearen erregistroan geratuko dira funtsen partaidetzak, Bezeroaren kontura. Horretarako, inbertsio funtsa kudeatuko duen sozietate kudeatzailearen eta Bankuaren arteko akordio bat beharrezkoa da. Bankuak Bezeroaren partaidetza-erregistro bat gauzatuko du, baita horien balioena ere.

Espaniatik kanpoko Inbertsio Kolektiboko Erakundeen, arrisku kapitaleko erakundeak eta inbertsio kolektibo itxiko erakundeen kasuan, Bankuak ómnibus kontuak ere erabili ahal izango ditu. Nominatararioaren izenenean dagoen kudeaketa-erakundearen zabalduetako kontu globalaren geldituko dira erregistraturik ontzat emandako akzio edo partaidetzak. Bankua edo Bankuak izendatutako hirugarren bat izango da nominatararioa. Ondorengo neurriak hartuko ditu Nominatararioak akzio eta partaidetzen inguruan:

- Akzioen edo partaidetzaren jabe den Bezeroarenak direla ondo identifikaturik egon daitezen.
- Akzio eta partaidetzak Nominatararioaren aktiboengandik bereizita eta Nominatararioak erregistraturik dituen beste bezeroen akzio eta partaidetzetatik bereizita egon daitezen beharrezko neurriak.

10.7. Nazioarteko azpi-zaintzen eta kontu globalen arriskuak

Bezeroa honako honen jakinaren gainean dago:

- Europar Batasunean, kreditu erakundeetan zabalduetako balore-gordailuak berme- sistemek babestendituzte, EBko estatu-kide bakoitzak ezarritako baldintzekin. Europar Batasunetik kanpo, herrialdeak ezingo du berme sistemarik eduki, edo Europako ez den bat eduki.
- Espainiako legeriaren arabera, Bankuak ez ditu finantza aktiboak bermatzen eta azpi-zaintzak porrot egin edo kaudimen gabea izanez gero, ez dauka Bezeroari finantza aktiboak itzultzeko betebeharririk.
- Azpi-zaintzak eta kontu globalak erabiltzean, kaudimen, lege arrisku edo arrisku operatiboa eta zerbitzu kalitate eskakizun eta irizpide zorrotzak ezarritaz azpizaintzak kontrolatzeko eta azpizaintza horiek aztertu, aukeratu, kontratatu eta mantentzeko erantzukizuna baino ez du Bankuak
- Bankuak nazioarteko azpi-zaintzak erabiltzeko arriskuak jakinarazi behar dizkio Bezeroari, modu argian eta informazio osoa modu ulergarrian emanez.
- Kontu globalen erabilerak arriskuak ditu:
 - Aktiboaren eskuragarritasunak edo horiengandik eratorritako eskubideen gauzatzeak denbora murrizketaren bat eduki dezake.
 - Gainera, kontu motaren arriskuak dituzenez eta aktiboaren gordetzea beste herrialdeko legeek arautu dezaketenez, finantza aktiboek narriadura eta galera jasan dezakete.

Bezeroak azpizaintzetan irekitako kontu globalen funtzionamendua edo balizko arrisku horiek bere gain hartu nahi ez baditu, ezin izango du atzerriko finantza aktiboekin eragiketak egin.

HAMAIKAGARRENA.- Aginduak jasotzeko, transmititzeko eta exekutatzeko zerbitzuak.

11.1. Aginduak jasotzea, transmititzea eta exekutatzea

Bankuak tresna-finantzario jakin batzuei dagokien aginduak jaso eta igortzen ditu Bankuak, esate baterako:

- Grupo Santander-etik kanpoko kudeatzaileen Inbertsio Kolektiboko Erakundeen (IKE) akzio eta partaidetza batzuk edo kotizatu gabeko inbertsio funtsak (hirugarren kudeatzaileetako IKEak ezik).
- Akzio eta bonu jakin batzuk.
- Antolatutako merkatuen zenbait deribatu.
- Burtsaz kanpoko produktuak.

Bezeroaren interes onenerako, Bankuak zuzenean burutu ditzake Bezeroaren aginduak, edo hirugarren bati igorri diezaioke mezua, hark burutu dezan.

Bezeroaren hirugarren bati igortzean dizkionean aginduak hark exekuta ditzan, Bankuak, indarrean dagoen araudiaren

araberako exekuzio-politikak dituzten erakundeak aukeratzen ditu, Bezeroaren agindupean dagoen aktibo-finantzarioaren kategoria kontutan hartuz. Baliatze Bankuak erakunde bakar bat aukeratzea, betiere erakundeak Bankua Bezeroaren interes onenaren alde jardungo duela bermatzeko neurri egokiak hartu baditu.

11.2. Derrigorrez eman beharreko informazioa

Legeak esaten duen maiztasunarekin jakinaraziko dizkio burutako aginduak Bankuak Bezeroari.

Bankuak Bezeroaren eskura jarriko du informazio hau:

- Bankuko bulegoetan,
- Oinarrizko Kontratuan Bezeroak zehaztutako helbidean,
- komunikazio elektronikoen bidez, lineako bankua edo telefono bidezko bankua bidean bitartez, zerbitzu horiek kontratatuta eta aktibatuta badituzu; exekuzio-aginduen jakinarazpenak honako kasu hauetan:
 - Bankuak Bezeroaren agindu baten exekuzioa euskarri iraunkor batean egiaztatu behar duenean. Kasu honetan, beranduenez exekuziotik lehen egun baliagarrian egongo da eskuragarri.
 - Bankuak Bezeroaren agindua exekutatu duen hirugarren baten egiaztapena jasotzen duenean. Kasu honetan, beranduenez Bankuak hirugarrenarengandik egiaztapena jaso ondorengo lehen egun baliagarrian egongo da eskuragarri.

Bezeroa ez badago jakinarazpenekin ados, 15 eguneko epea izango du ezadostasuna jakinarazteko, Bankuak agindua komunikatu dion egunetik zenbatzen hasiz. Ez badio jakinarazten, Bezeroa ados dagoela ulertuko du Bankuak.

Zorroaren kudeaketa zerbitzuaren inguruan, Bankuak egindako kudeaketa jardueren laburpena bidaliko dio Bezeroari, epe jakin batean diren eragiketan xehetasunez azalduz. Zerbitzu hau arautzen duen Kontratu Bereziak ezarriko du laburpen horiek bidaltzeko maiztasuna. Gutxienez, 3 hilabete behin.

Bankuak Bezeroaren finantza aktiboen xehetasunen dokumentu bat ere bidaliko dio Bezeroari. Gutxienez, hiru hilabete behin, aurretik Bankuak informazio hau beste informazio-txosten batean jakinarazi ez badio Bezeroari

11.3. Aginduen Exekuzio Politika

Aginduen Exekuzio Politika dauka Bankuak, exekuzio hobereana ere deitua, eta ondorengo webgunean irakur dezake Bezeroak: www.bancosantander.es/es/espacio-mifid.

Politika honetan Bankuak txikizkako Bezeroentzat eta profesionalentzat emaitza onena lortzeko helburuarekin, agindu bat burutzeko jarraitzen dituen prozedurak zehazten ditu.

Aginduak exekutatzeke, Bankuak prezioa, kostuak, azkartasuna, likidazio-bolumena eta transakzio probabilitatea bezalako faktoreak hartzen ditu kontuan. Txikizkako bezeroen aginduak exekutatzeke kontuan hartzen diren irizpide nagusiak prezioa eta kostuak dira. Burtza merkatuetatik kanpoko OTC edo salerosketa eragiketetan, transakzioetan eskaintzen den prezioa zuzena izatea da lehentasuna.

Bankuaren Aginduen Exekuzio Politikak kontuan hartzen du Bezeroaren sailkapena, Bezeroaren aginduen ezaugarriak, aginduak aipatzen duen aktibo-finantzarioarenak eta exekutatzeke aginduak transmititzen zaizkien erakundearenak.

Bankuakinbertsio-zorroren kudeaketa Grupo Santander taldeko kudeatzaileen esku uzten badu, Bezeroak badaki inbertsio eta desinbertsio erabakiak kudeatzaileek hartuko dituztela, beren politikei jarraikiz, baina Bankuaren Politika betez.

Berariaz salbuetsita daude aginduen exekuzio zerbitzutik:

- Kontrako alderdi hautagarriei murrizturiko kolokazio gisa saldutako tresna-finantzario berrien salmentak.
- Kolokazio publiko bidez, tresna-finantzario berrien salmenta eskaintza.
- Merkatu sortzaile gisa eta bere zorro propioa kudeatzeko Bankuaren eragiketak.

11.4. Aginduen Exekuzio Politika

Exekuzio zentroen bitartez burutzen ditu Bankuak aginduak. Bankuak exekuzio zentro garrantzitsuenak identifikatuko ditu

tresna-finantzario bakoitzerako eta bezeroen aginduak transmitituko dizkie zentro horiei haiek aginduok exekutatzeko. Zentro horiek ebaluatzeko Bankuak 3 faktore hartuko ditu kontuan:

- Zentroak likidezia esanguratsua eta nahikoa edukitzea.
- Kontrapartida zentralako erakunde ezagunen bidez egin dezala burutako aginduen **likidazioa eta konpentsazioa, edo kreditu maila altua duten konpentsazio eta likidazio sistemen bitartez.**
- Bankuaren exekuzio kalitatearen azterketa gainditzea urtero.

Bankuak Bezero txikizkari eta profesionalen aginduak burutzeko 5 zentro nagusiak argitaratuko ditu negoziaketa bolumena eta finantza instrumentu desberdinen arabera. Bezeroak webgune honetan aurkituko du informazio hau: www.bancosantander.es/es/espacio-mifid.

11.5. Bezeroaren aginduak

Bezeroaren aginduak, bezeroak bere kontura eta arriskupean hartzen ditu eta argiak eta zehatzak behar dute izan, Bankuak ondo burutu ditzan.

Bankuak ahalik eta azkarren burutuko ditu aginduak. Aktibo-finantzarioen titulu fisikoak garraiatzea beharrezkoa bada agindu bat burutzeko, Bezeroaren kontura eta haren ardurapean garraiatuko da.

Merkatu-praktikak edo baldintzak horrela eskatzen duten kasuetan, Bankuak Bezeroaren aginduak Bankuko beste bezero batzuenekin pilatu ditzake. Kasu hauetan, Bankuak Bezeroak kalte ekonomikorik ez duela jasango bermatzeko prozedurak eta mekanismoak ditu.

Bezeroak dagoeneko gauzatu den agindua aldatzea edo ezeztatzea eska dezake. Ahal bezain azkar saiaturiko da Bankua hori lotzen, baina ez da aldaketa edo ezeztapena eskatu aurretiko eragiketa burutu izanaren errudun izango, are gutxiago Bankua ez den beste erakunde batzuen menpe badago agindu horren exekuzioa.

Bankuak agindua burutuko du edo beste erakunde bati esango dio hura exekutatzeko, Bezeroaren eta Balore Merkatuen Jarduera Kodea eta Bankuaren Agindu Exekuzio Politikaren argibide jarraikiz. Araututako Merkatuaren bitartez, negoziaketa sistema aldeanitzak (SMN), kontratazio sistema antolatua (SOC) edo beste exekuzio zentroen mota batzuen bitartez exekutatu beharreko aginduak, burutzen den sistema aldeanitzeko arauetara egokitu beharko dira.

Bankuak Bezeroari jakinarazten dio aurreko argibide eta arauak betetzeak ez duela derrigorrez Bezeroaren agindu guztietarako emaitza onena lortuko denik ziurtatuko. Kasu hauetan, baliteke prezio onena lortzea ez izatea emaitza onena lortzea, zenbait eragiketetan beste faktore batzuk izan dezaketen garrantzia dela eta.

11.6. Bezeroaren agindu bereziak

Bezeroak agindu bereziak eman ditzake Bankuaren Exekuzio Agindu Politikatik kanpo. Bankuaren Exekuzio Agindu Politikatik kanpoko agindu bat exekutatzeko emaitza onenaren lorpena saihesti dezake.

Bezeroaren agindu bereziak ez onartzeko eskubidea du Bankuak. Aginduak onartzen baditu, Bankuak bere arauei jarraikiz exekutatu du Bezeroaren agindu berezia. Kasu honetan agindu horri dagokionez Bankuaren Exekuzio Agindu Politikaren baldintzak betetzen dira. Bezeroak ulertzen du Bankuak bere obligazioak betetzen dituela bere argibide espezifikoak jarraitzen dituenean, emaitza posible onena lortu ez arren.

Agindu bereziak honako hauek izan daitezke:

- Agindua bidaliko zaion exekuzio-zentroari dagokionez.
- Aginduren dibisari dagokionez, dibisa desberdinetan kotizatzen diren aktibo-finantzarioetan.
- Prezio jakin batzuen arabera mugatutako zenbait salmenta eta erosketa agindu, "stop-loss" izenarekin ezagutzen dira.

11.7. Bezeroen aginduen gaineko gai espezifikoak

Bezeroak berariaz onartzen du, Bezeroaren aginduak igorri eta exekutatzeko, aktibo-finantzarioak erosi edo saldu ahalko dizkiela honako hauei:

- Bankuak edo Grupo Santander-ek zuzenean edo zeharka kontrolatzen duen edozein erakunderi.
- Bankuko edo Grupo Santander taldeko erakunde batetako edozein bezerok duen edozein balio-zorrori..

Jarraian zehazten diren eragiketarako, Bankuak modu honetan exekutatuak ditu aginduak:

- Grupo Santander-ekin loturarik ez duten kudeatzaileen IKE akzio edo partaidetzekin lotutako aginduak Allfunds Bank, S.A. erakundeak gauzatuko ditu.
- IKE gaineko zorroen kudeaketa edo aholkularitza zerbitzuen babespean burututako aginduak, BNBMn mota desberdinak erregistratuta dituztenak, Bezeroarentzako mota onuragarrienaren gainean burutuko dira.
- Grupo Santander-eri loturiko IKE kudeatzaileen **Espanian merkaturatzeko akzio edo partaidetzen aginduak, Grupo Santander-en Espainiako** kudeatzaileen bidez burutuko dira.

11.8. Bezeroaren aginduei buruzko Bankuaren erreserbak.

Bankuak eskubide hauek erreserbatzen ditu:

- Jarraibide espezifikodun aginduak onartzea edo ez.
- Bezeroaren kontura salmenta exekutatu aurretik Bezeroak Bankuan irekitako balioen kontuan edo tresna-finantzarioen zorroan ez dauden balioak saltzea ukatzea.
- Tresna-finantzarioen zorrora edo balioen kontura lotutako kontuan dagoen saldoaren gaineko baloreak erosteko agindua exekutatzeko edo ez.
- Agindu burutzea edo ez egoera hauetakoren bat **gertatzen denean**:
 - Bankuaren eskakizunak betetzen ez dituenean.
 - Bezeroak ez duenean sinatu.
 - Bezeroak agindua Bankuak dituen bitarteko desberdinen bidez gauzatu duenean.
 bezeroak Bankuari egiaztatu beharko dio aginduak eskakizun hauek betetzen dituela hark exekuta dezan.
- Tresna-finantzarioak berrerosketa, Bezeroaren kontura salmenta agindua eman ondoren, baina arrazoi hauengatik salmenta ez da gauzatu:
 - Tresnek forma akatsa dutelako entrega egitean.
 - Agindua burutu behar den tokian tresnak ez dira onargarriak, konpentsazio eta likidazio sistemen araudiari jarraikiz.
 - Bezeroak ez dizkio nahikoa denboraz eman tresnak Bankuari hark erosleari emateko.
 - Kreditu aginduak burutu edo ez, edo epe batera, tresna-finantzarioak salerosteko.

11.9. Aginduak tresna-finantzario jakinetan.

Aurreko atalean aurreikusitakoa jarraian zehazten diren tresna-finantzarioei ere aplikatuko zaie produktu bakoitzari aplikatuko zaizkien salbuespen espezifikoaren kasuan ezik.

11.9.1. Inbertsioak Zor Publikoan.

Zor Publikoko eragiketak Espainiako Bankuak eta Ekonomia eta Ogasun Ministerioak ezarritako eskakizunen menpe daude.

Bezeroak bankuari honako hau eska diezaiokie:

- Espainiako bankuari Zor Publikoko harpidetza eskaera aurkeztea.
- Bankuak bere zorroan duen Zor Publikoa erostea.
- Bankuari bitartekari lanak egiteko eskatzea Zor Publikoko Merkaturako beste Kudeatzaileen zorrotik oharretan, berrerosketa hitzarmenarekin edo gabe eta eragiketa bakoitzean hitzartzen diren baldintzekin.

Bankuak eragiketa bakoitzaren frogagiria edo ziurtagiria bidaliko dio Bezeroari. Frogagiri hauek eragiketa gauzatu dela besterik ez dute justifikatzen, ez dute inbertsioa ordezkatzeko eta ezin dira transmititu edo negoziatu. Erositako Zor Publikoa, titulu fisikoetan ordezkaturak, Bankuan gordeko da.

11.9.2. Inbertsio Kolektiboko Erakundeetan egindako inbertsioak (inbertsio- funts edo inbertsio-sozietateak).

Inbertsio Kolektiboko Erakundeetako (IKE) akzio eta partaidetzak onetsi, lekualdatu eta horien diru-itzulpena egiteko

bitartekari izatea eskatu diezaioke Bankuari, Bankuak bitarteko izan badaiteke.

IKEetako akzio eta partaidetzak onesteko, lekualdatu eta dirua itzultzeko, Bezeroak:

- IKEa identifikatzen duen idatzizko eskaera aurkeztu behako du, edo, beharrezko betebeharrak betez, Bezeroaren kontura eragiketa hori burutu dadin jarraibideak eman Bankuari
- IKEaren dokumentazio ofizialak ezarritako gutxienerako inbertsioak errespetatu behar ditu.
- IKEaren likidazio-balioa hartuko du kontuan eta Bankuak IKEaren dokumentazio ofizialak ezartzen duen balio arauak ezarriko ditu.

Espainiatik kanpo helbideratuko IKEetako eragiketen kasuan, Bezeroak onetsitako balioak Bankuaren edo Bankuak esleitutako hirugarren baten izenean erregistratzea onartzen du, Nominario modura.

Bezeroak egindako IKEaren onespenean, aukera hauetako bat emango dio Bankuak:

- Inbertitzailearentzako Funtsezko Datuak jasotzeko dituen dokumentua (DFI edo KIID - Key Investor Information Document edo hori ordeztuko duena aurrerago) eta eskuragarri dagoen IKEaren azken sei hilabeteko txostena
- DFI (IKEa ordezkatzeko duen dokumentua Estatuan) merkaturatze memoria eta IKEak argitaratutako, ekonomia-elduaren azken txostena.

Dokumentu horiei esker, Bezeroak:

- Aktibo-finantzario hauei eta haietatik ondorioztatutako gastu eta Kostuei buruzko informazio egokia eduki dezake.
- IKEaren ezaugarri eta arriskuak ulertzen lagundu diezaiekete.
- Funtzaturiko inbertsioei buruzko erabakiak hartzen lagun diezaioke, beste dokumentuen beharrik gabe.

Gainera, IKEaren Kudeatzaileak emandako informazioa emango dio Bankuak Bezeroari.

Bankuak komisioa kobratu ahal izango du atzerriko IKEen akzioak edo partaidetzak eta (ETF eta SICAV, besteak beste) bidez ordezkaturiko Espainiako IKEen akzio edo partaidetzak zaintzeagatik. Kontratu Espezializatuan edo Bankuaren tarifen liburuxkan egongo da adierazita kostu hori.

Indarrean dagoen baloreen merkaturako araudian zehaztuta dauden Bezeroaren interes onenerako diligentzia eta ekintza printzipioei jarraikiz, Bankuak titular bakar gisa edo lehen titular gisa (titularkidetzat dagoen kasuetan) Bezeroak dituen IKE motetan dituen posizioak ebaluatuko ditu, horretarako Bankuak eta aipatutako IKEn Erakunde Kudeatzaileak hitzartu dituzten baldintzei eta prozedurei jarraikiz eta Bezeroari jakinaraziko dio, akziodun edo partaide den IKE berdinen barruan onuragarriagoak izango zaizkion komisioak dituen maila batera sarbidea, helburu eta inbertsio-politika berdinarekin, betiere, dagokion informazio-txostenean aurreikusitako baldintzak betetzen badira. Kasu horretan, IKEa lekualdagarria bada eta bezeroaren posizioa lekualdatzean une bakoitzean indarrean dagoen araudi fiskalean aurreikusitako atzerapen erregimena aplikagarria bada, Bezeroaren akzioak edo partaidetzak berriro sailkatuko dira, IKE berdinen barruan komisio onuragarriagoak dituzten motara pasatuz, helburu eta inbertsio-politika berdinarekin, betiere, dagokion informazio-txostenean aurreikusitako baldintzak betetzen badira.

11.9.3. Eratorritako edo egituratutako produktuekin egindako eragiketak.

Oinarriko Kontratu honen barruan, eratorritako edo/eta egituratutako finantza aktiboekin eragiketan egitea eska diezaioke Bezeroak Bankuari, esate baterako, etorkizun, aukerak, eperako salerosketak, finantza trukeak, antolatutako merkaturatze edo ez, nazio barruko edo kanpokoak. Eratorritako edo/eta egituratutako produktuek, azpiko edozein aktibo edo mota izan dezakete, finantzarioak edo ez (interesak, interes-tasak, akzioak, dibisak, burtsa-indizeak edo beste batzuk).

Bezeroa honako honen jakinaren gainean dago:

- Eratorritako edo/eta egituratutako produktuak produktu konplexu gisa sailkatzen dira. Bezeroak ez badu finantza-ezagutza eta esperientzia nahikoa, ez da komenigarria ez eta egokia, produktu horiek erostea.
- Arrisku altua beregan hartzeko prest egon beharko da Bezeroa, eta produktu horiei buruzko ezagutza espezifiko eta negoziaketa sistemen eta merkaturaren funtzionamenduari buruzko ezagutza ere eduki beharko du, bai eta gaitasun finantzario nahikoa ere.
- Aktibo-finantzario horiek sofistikatuak dira eta inbertitutako zenbateko guztia, eta zati bat galtzeko arrisku altua

dago, edota inbertitutako kapitala baino zenbateko handiagoa galtzekoa ere. Mozkin bat berehala bihur daitekegalera, merkatuen gorabeherak direla eta.

- Eratorritako edo/eta egituratutako produktuekin burututako eragiketak egitean etengabe kontrolatu behar da inbertsio hori.
- Merkatuaren gorabehera ondorioz, esleitutako bermeak behin baino gehiagotan aldatzeko beharra izan dezake.

Bezeroak hauetarako konpromisoa hartzen du:

- Eragiketa hauei eta horiek gauzaten diren merkatuei aplikatzen zaien araudia betetzea.
- Produktu hauekin eragiketak burutzeko eskatzen zaizkion bermeak egokitzekoa, adosturiko epearen barruan eta beharrezko dokumentuak sinatuz.

Antolatutako merkatuetan negoziatutako aktibo-finantzarioen gaineko eragiketetan

- Bezeroak agindua sinatuko du eta transmititzeko eta exekutatzeko beharrezko datu guztiak emango ditu.
- Eragiketa egin aurretik, Bankuak Bezeroak burutu nahi duen eragiketa edo/eta kontratua onartuko duen edo ez aztertu beharko du .
- Eragiketa ondo dokumentatzeko beharrezkoak iruditzen zaizkion dokumentu guztiak sinatzea eskatu diezaioke Bankuak Bezeroari.
- Bezeroaren kontu eta arriskupean burutuko da eragiketa, kontrako alderdi esku-hartzailearekin Bankuak duen harremana alde batera utzita, eta Bankuarekin edo hirugarrenekin sortu daitezkeen obligazio guztien arduraduna Bezeroa delarik.

11.9.4. Merkatuetan negoziatutako tresnen eragiketak

Kotizatutako errenta aldagarriekin, SICAV, warrant, Exchanged Traded Products (ETP) kotizaturiko produktu eta egiaztagiriekin, eta, errenta finkoko tresna batzuekin burututako eragiketen kasuan:

- Bankua kide ez den merkatu batean negoziatu badira, Bezeroaren agindu jasoko du Bankuak eta bitartekariari igorriko dio. Bitartekaria izango da agindua exekutatzeko arduraduna aukeratutako exekuzio zentroan, Kasu honetan, arreta aldagarriko eragiketa bat bada, eta Bezeroa txikizkaria bada, bitartekariaren bidez arauturiko merkatuetarantz zuzenduko du eragiketa Bankuak, nagusiki. Horretarako, ondo burutzeko baldintzak egon behar dira, edo, negoziaketa sistema aldeanitz batera zuzenduko ditu (NSM).
- Bankua merkatuko kide denmerkatuetan negoziatzen badira eta Bezeroa txikizkari moduan sailkatuta badago, Bankuak ahal izanez gero, erregulatutako merkatuetarantz zuzenduko du eragiketa. Horretarako, ondo burutzeko baldintzak egon behar dira, edo, negoziaketa sistema aldeanitz batera zuzenduko ditu (NSM).

Espainiako merkatuan egiten diren errenta aldagarrien eragiketetan, Santander Securities Service, S.A. du kide konpentsatzaile Bankua. Mugimenduen konpentsazio eta likidaziorako eta erregistro kontable zentrala eta eragiketen xehetasunen erregistroaren arteko korrespondentzia gordetzeko baliabide teknikoak dauzka entitate honek.

Bezeroa honako honen jakinaren gainean dago:

- Konplexuak izan daitezke kotizatutako produktuak (ETP), heterogeneoak izateagatik eta haien eratorrien erabileragatik.
- Horrengatik, finantza ezagutza handia izan behar du Bezeroak eta produktu mota honekin eragiketak burutzean, bereziki zaindu beharko du bere inbertsioa. Produktu horiek ez dira ez egokiak ez komenigarriak Bezeroak ez badu finantza ezagutza eta esperientzia nahikorik.
- Europar Batasuneko kreditu erakundeak eta inbertsio zerbitzu enpresek igorritako errenta finkoko finantza aktiboak konplexutat hartzen dira, igorlearen barneko birkapitalizaziorako pasibo onargarriak direlako.³ Arrazoi honengatik, beharrezkoa da Bankuak produktu horien egokitasuna aztertzea, Bezeroa txikizkari gisa sailkatuta dagoen kasuetan.
- Arrisku, likidazio eta konplexutasun mailaren arabera sailkatzen dira finantza produktuak ⁴. Arau hau ez da aplikatuko kasu hauetan:
 - Estatuak, Autonomia Erkidegoekedo Bertako Erakundeek igorritako Zor Publikoan.

³ Kreditu-erakundearen eta inbertsio-zerbitzuetako enpresen berreskuratze eta ebazpenari buruzko ekainaren 18ko 11/2015 Legeari eta EB-ko 2014/59 Zuzentarauari jarraikiz.

⁴ Produktu finantzarioen informazioa emateko eta sailkatzeko obligazioarekin lotutako azaroaren 4ko ECC/2316/2015 Arauari jarraikiz.

- Europar Batasun, Gobernu zentralak, eskualdeetako edo tokiko autoritate edo beste autoritate publikoren batek, Europar Batasuneko kide diren estatueta enpresa publiko edo Eskubide publikoko erakundeek (Espainiakoen antzekoak) igorritako Zor Publikoan.

HAMABIGARRENA- Baimenak, onespak eta erantzukizun-salbuespenak.

12.1. Bezeroak honakoa egiaztatzen du:

- a. Bankuak alde aurretik jakinarazi dizkio Kontratu honetan eskaintzen diren produktuak eta zerbitzuak Bezeroak ezagutu ditzan. Informazio hori garbia eta inpartziala izan dela. Informazio honekin aktibo-finantzarioen inbertsioak izan ditzakeen arriskuen eta tresna-finantzarioen politikak salmenta-prozeduren eta salerosketa agindua burutzearen berri eman zaiola.
- b. Bankuak bere sailkapena zein den jakinarazi dio Kontratu sinatu aurretik.
- c. Bankuari emandako informazio guztia egiazkoa, osatua eta zehatza da.
- d. Bankuak maila aldatzeko aukera duela esan dio, eskakizun legalak betez gero, eta aldaketa honek dakartzen mugak ere azaldu dizkio Bankuak.
- e. Bankuak jakinaraziko diola egokitasun azterketa burutu ezean, Bankuak ez duela informazio nahikoa edukiko eta ez dizkiola Kontratu honetan aipatzen diren finantza zerbitzuak Bezeroari eskainiko.
- f. Bankuak nazioarteko azpizaintza eta kontu globalen inguruko informazioa jartzen du Bezeroaren eskura. Bankuak informazio hori ikusi eta aztertze esaten dio, atzerriko finantza merkatuetan, finantza aktiboekin eragiketarako egin aurretik. Bezeroak www.bancosantander.es/es/espacio-mifid webgunean kontsulta dezake informazio hau..
- g. Aktiboak gorde eta erregistratzeari buruz, omnibus kontuei eta horien arriskuei buruz eta nominarioen eta azpizaintzen funtzioari buruz emandako informazio nahikoa dela, Bankuak administrazio, gordetze eta erregistratze zerbitzuak eskaintzeko modua ezagutzeko.
- h. Aginduak Burutzeko Politikari buruzko nahikoa informazio eman diola Bankuak.
- i. Aginduak Exekutatzeko Politika aplikatzea onartzen duela.

12.2. Bezeroak honako hau egiteko baimentzen du Bankua:

Komunikazioei dagokionez:

- a. Kontratuarekin lotutako edozein informazio bidaltzen badio paperez, formatu elektronikoan edo iraunkorra den bestelako euskarriren bidez, Bezeroak gorde eta kopiatzeko, adibidez, legearekin edo zergekin lotutako izapidetzeetarako behar dituenean.
- b. Zehaztutako legediari jarraikiz telefono bidezko elkarrizketak eta komunikazio elektronikoak grabatzea posta elektroniko bidez edo Interneteko plataformaren bidez, eta aurretik eskatuz nahi duenean erabiltzeko elkarrizketen eta komunikazio elektronikoaren grabaketaren kopia edukitzea 5 urteko epean, telefono bidezko elkarrizketa edo komunikazio elektroniko gertatzen den unetik zenbatzen hasita.
- c. Aginduen jasotzearekin, transmisioarekin eta exekuzioarekin lotuta Bankuaren eta Bezeroaren artean aurrez-aurre ospatu diren bileren akta idaztea, zeintzuk Bezeroarentzat erabilgarri egongo diren 5 urtez gehienez.
- d. Bankuari Kontratu honen produktu eta zerbitzuekin lotutako jarrera arauak bidaltzen dizkionean bere helbide elektronikora, mugikorrera edo Interneteko Bezeroaren plataformaren bidez.

Inbertsio Kolektiboko Erakundeetan egindako inbertsioei dagokionez (inbertsio- funtsak edo inbertsio-sozietateak).

- a. Bankuak titular bakar gisa lehen titular bezala (titularkidetzat dagoen kasuetan) Bezeroak dituen IKE motetan dituen posizioak ebaluatuko ditu, horretarako Bankuak eta aipatutako IKen Erakunde Kudeatzaileak hitzartu dituzten baldintzei eta prozedurei jarraikiz.
- b. Bankuak Bezeroak dituen IKEaren akzioak edo partaidetzak berriro sailkatzen baditu aipatutako IKEari dagokion komisio onuragarriagoetara aldatzeko, jarraian zehazten diren baldintzak ematen direnean: (i) IKEari dagokion informazio txostenean aurreikusten diren baldintzak betetzen direnean, eta (ii) IKEa lekualdatu daitekenean eta bertan duen posizioa lekualdatzean aplikagarria denean une bakoitzean indarrean dagoen araudi fiskalean aurreikusten den atzerapen erregimena.

Atzerriko-merkatuetan aktibo-finantzarioekin egiten diren eragiketei dagokionez:

- a. Azpizaintzaileak erabiltzen ditu eta hirugarrenengan ordeztu dezake Bezeroaren aktibo-finantzarioen erregistro

indibidualizatua.

- b. Eragiketa hauetan kontu globalak edo ("ómnibus kontua") erabiltzen dituenen, atzerriko merkatuko ohizko eragiketetan horrela eskatzen denean eta Bankuak eragiketa horien eta azpizaintzailearen arriskuen berri eman dionean.
- c. Hirugarrenengan ordeztu duenean Bezeroaren aktibo-finantzarioen erregistro indibidualizatua.

Aginduei dagokionez:

- a. Araututako merkatuetatik kanpo edo negoziaketa sistema aldeanizetatik dauden tresna-finantzario batzuei buruzko Bezeroaren aginduak burutu ahal izango ditu, tresna-finantzarioaren ezaugarrien arabera edo tresna-finantzario horientzako agindu exekuzio-zentro diren erakundeen arabera. Kasu horietan, Oinarrizko Kontratu honi, edo dagokion Kontratu Bereziari jarraikiz, eragiketa guzti horiek egiteko aurretiko onespena ematen du espresuki Bezeroak
- b. Bezeroak agindutako eragiketen kontra alderdi gisa jardun ahal izango du Bankuak, tresna-finantzario batzuetako, edo merkatu edo produktuaren arabera.
- c. Bankuaren kontrolpean dauden, edo Grupo Santander barruko erakundeak erabili ahal izango ditu Bankuak bitartekari gisa, Bezeroaren aginduak burutzeko edo inbertsio zerbitzu nahiz beste zerbitzu osagarriak emateko egoki deritzonenean. Kasu horretan, erakunde horiek modu bananduan eskainitako zerbitzu horiek kobratzeko eskubidea izango dute.

12.3. Bankuaren erantzukizun erregimena inbertsio-zerbitzuak ematean:

Bezeroaren informazioari dagokionez:

- a. Bankuak ezin badu zuzenean, edo osoki Bezeroari buruzko informazioa egiaztatu, eta Bezeroak emandako informazioa baino ez daukan kasuetan, ez da datu oker edo zehaztugabeen erruz sortutako kalteen erantzule izango.

Inbertsioen errentagarritasunari dagokionez:

- a. Inbertsioen emaitzak merkatu eta aktibo-finantzarioaren arriskuarekin loturiko faktore anitzen menpe daude. Beraz, Bankuak ezingo dio gauzatutako inbertsioen gainean emaitzarik edo errentagarritasunik bermatu.
- b. Bankuak ezin da inbertitutako kapitala berreskuratzeaz ezta Bezeroak erositako aktibo-finantzarioen etorkizuneko errentagarritasunaz arduratuko. Tresna-finantzarioek aurretik izandako errentagarritasunak ez du etorkizuneko errentagarritasuna bermatuko edo baldintzatuko.

Zaintza eta administrazio eragiketei dagokionez:

- a. Bankuak ez du erantzukizunik izango Bezeroaren erruz geratzen diren akats edo omisioez hark ez baditu beha bezala konpondu formari eta denborari dagokionez.
- b. Bankuak ez du zaindutako, administratutako edo erregistratutako aktibo-finantzarioen galeraren edo narriaduraren gaineko erantzukizunik ezango horiek ezustez edo ezbeharrez gertatzen direnean.
- c. Nazioarteko azpizaintzaileak porrot egiten duen kasuetan, Bankuak ez du bermatuko eta ez du Bezeroari aktibo-finantzarioen galera ordaintzeko obligaziorik. Bezeroa nazioarteko aktibo-finantzarioekin eragiketak egitea saihestu beharko du arrisku horiek ez baditu onartu nahi.

Aginduei dagokionez:

- a. Agindu bat ezin bada burutu, Bezeroaren edo hirugarren baten erruz, Bankua ez da arduraduna izango
- b. Bezeroak ez dio Bankuari edo zuzenean edo zeharka Bankuak kontrolatutako edo Grupo Santander barruko erakundeei dirua itzultzea eskatzeko eskubiderik izango, murriztapen legalak, bahikuntza, ezustekoa, ezinbestekoa direla eta, Bankuak ezin baditu Bezeroaren aginduak gauzatu edo ezinezkoa bazaio bitartekari lanak egitea hirugarren batek burutu ditzan.
- c. Bankuak ez du erantzukizunik izango Bezeroaren tresna finantzarioek edo haien mozkinen kalteak edo galerak jasaten badituzte, prozedura-konkurtsala, porrota, kaudimengabezia dela eta edo aktibo-finantzarioen igorlearen funtzionamendu txarragatik edo haiek igortzeaz arduratzen den edozein erakunderen funtzionamendu txarragatik.

HAMAHIRUGARRENA.- Datuen babesari buruzko oinarrizko informazioa

1. Kontratu honetako titularrak edo/eta kontratuan parte hartzen duen hirugarrenek Banco Santander, S.A.-ri (aurrerantzean "Bankua") Kontratu honekin lotuta ematen dizkioten datu pertsonalak (aurrerantzean "Datuak") abal-emaileak, abal emaile, ordezkari, berme emaile edo baimenduak, ordezkariak, berme emaileak edo/eta kontratuko titularraren kontakturako pertsonak pertsona fisikoak direnean (aurrerantzean "Interesduna" eta "Interesdunak" guztiei dagokionean), Bankuak, tratamenduaren erantzule gisa, batez ere xede hauetarako erabiliko ditu datuok:
 - (i) Bankuarekin duen kontratu-harremanaren kontratazioa, mantenua eta jarraipena.
 - (ii) Orokorrean, kontratuaren titularrari zuzendutako merkatal ekintzen garapena, eta bereziki zuretzat interesgarriak izan daitezkeen eta Bankuak merkaturatutako produktu eta zerbitzu- eta aseguru-zerbitzu finantzarioen eskaintza edo/eta gomendioa, iraganean kontratatu dituenak kontuan hartuta. Produktuen gomendioa, zenbait kasutan bere datuen tratamendu automatizatuan oinarritutako bitartekoak erabiliz egindako profilaren azterketan oinarritu ahalko da.
 - (iii) Iruzurezko jardueren prebentzioa, ikerketa edo/eta aurkikuntza, Santander Taldeko enpresak diren edo ez diren Interesatuen Datuak hirugarrenei jakinaraztea barne.
 - (iv) Interesdunen ahotsaren grabaketa zerbitzuaren kalitatea mantentzeko, hauek telefono bidez kontaktatzen dutenean Bankuarekin eta grabaketak frogatu gisa erabiltzea epaketan eta epaketatik kanpo, beharrezkoa den kasuetan.
 - (v) Anonimizazio prozedurak gauzatzeko egin ondoren Bankuak ezingo ditu Interesdunak identifikatu. Prozedura horien xedea anonimatutako informazioa estatistiketarako eta portaera ereduak gauzatzeko erabiltzea da.
 - (vi) Interesdunen Datuen lagapena (identifikaziokoak eta kontaktukoak derrigorrezkoak) Santander Taldeko beste enpresa batzuei eta parte-hartutako hirugarren enpresei edo/eta Santander Taldearekin lan egiten duten enpresei, Interesdunek Bankuak merkaturatzen dituen erakunde horien produktu edo/eta zerbitutakoren bat kontratatzen badu.
 - (vii) Interesdunen datuen jakinarazpena ez ordaintze kasuetan kreditu-informazioko Sistema komunei.
2. Interesdunek datuetara sartzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, aurka egiteko eta hainbat tratamendu mugatzeko eta haien eramangarritasuna eskatzeko eskubidea izango dute, baita bere tratamendu automatizatuan bakarrik oinarritutako erabaki baten objektu izateari aurka egiteko beraz, gizakien parte-hartzea eska dezake erabakiak hartzeko posta elektronikoko bat bidaliz privacidad@gruposantander.es helbidera edo posta arruntez helbide honetan: Juan Ignacio Luca de Tena 11 - 13, 28027 Madrid. Interesdunak bere NANaren edo identifikazio dokumentu ofizial baten kopia eman beharko du.
3. Datuen babesari buruzko informazio xehatua Santander Bankuaren webguneko Lege Oharrean kontsulta daiteke: www.bancosantander.es. Kontratuaren titularrak Bankuari kontratu hau sinatu duen pertsona gisa parte hartzen ez duen edozein ordezkariaren edo kontakturako pertsonaren datuak emateko obligazioa du, kontratutik ondorioztatutako harremana dela eta.
4. Santander Asset Management, S.A.-ren inbertsio-funtsendako datuen babesari buruzko informazioa :
 - 4.1. Santander Asset Management, S.A., SGIC erakundeak, IFZ A28269983 zenbakiduna eta helbide soziala Madrilgo Serrano kaleko 69. zenbakian duena (P.K.28006), jakinarazten dizu inbertsio kolektiboko erakundeen kudeaketa jardueraren ondorioz, kudeatzen dituen inbertsio-funtsetako titularren datu pertsonalak tratatzen dituela (aurrerantzean "Interesdunak").
 - 4.2. Kudeatzaileak Banco Santander, S.A.-ri dagokion inbertsio-funtsa sinatzeko Interesdunak emandako identifikazio-datuak eta datu ekonomikoak tratatuko ditu. Bankuarekin kontratatuta dituen produktuekin lotutako kontratu-harremanaren , kontratazioa, mantenua eta jarraipena ahalbidetzeko xedearekin tratatuko dira datuok. Beraz, Kudeatzaileak tratamendurako duen legitimotasuna hitzarmen agindu bidez sinatutako kontratuaren exekuzioa da. Ez da daturik lagako, legez derrigorrezkoa ez bada edo kontratua burutzeko beharrezkoa balitz aurretik interesdunak baimena eman ondoren.

- 4.3. Kudeatzaileak Interesdunei jakinarazten die sartzeko, zuzentzeko, ezabatzeko edo informazio gehigarrian zehazten den bestelako eskubideak gauzatu ahal izango ditu PrivacySAMSP@santanderam.com postontziaren bidez edo Kudeatzailearen helbide sozialera posta bat bidaliz. Datuen-babesari buruzko gainontzeko informazioa <https://www.santanderassetmanagement.es/politica-de-privacidad/> webgunean kontsulta dezakezu.

Oinarrizko Kontratu honek, Bezeroarekin sinaturiko inbertsio zerbitzuak emateko aurretiko beste edozein kontratu baliorik gabe uzten du, eta guztiz ordeztzen du.

Bezeroak alderdiek aurrezarritako eta onetsitako baldintza orokorrak barne hartzen dituen Oinarrizko Kontratu eredu hau zuzentzen duten baldintzak osorik ezagutzen ditu, eta aitortzen du egintza honetan kontratu honen kopia bat jaso duela eta haren edukia ezagutzen duela; eta MiFID Txostena eskuragarri du www.bancosantander.es webgunean eta Banco Santander, S.A. erakundearen bulegoko oholetan ere.