

Contracte bàsic per a la prestació de serveis d'inversió

Índex

Estipulacions	3
PRIMERA. Finalitat del contracte	3
SEGONA. Clàusules generals de contractació	3
TERCERA. Comissions, despeses, impostos i garanties	4
QUARTA. Comunicacions	6
CINQUENA. Clàusules comunes als serveis d'inversió	6
SISENA. Classificació de clients per a productes i serveis d'inversió i avaluació de la conveniència i de la idoneïtat	7
SETENA. Serveis d'inversió. Servei d'assessorament	9
VUITENA. Serveis d'inversió. Contractació no assessorada	15
NOVENA. Serveis d'inversió. Gestió de carteres d'inversió	16
DESENA. Servei de custòdia i administració de valors	17
ONZENA. Servei de recepció, transmissió i execució d'ordres	19
DOTZENA. Consentiments, autoritzacions i règim de responsabilitat	25
TRETZENA. Informació bàsica sobre protecció de dades	27

, de/d' de

Parts contractants

D'una banda, el **client**:

D'altra banda, el **banc**:

Banco Santander, SA és una entitat de crèdit registrada amb el número 0049 al Banc d'Espanya i està subjecta a la seva supervisió.

Les dades de contacte del Banc d'Espanya són:

Adreça: carrer Alcalá 48, 28014 Madrid, Espanya.

Telèfon: 913 385 000

Web: www.bde.es

L'activitat objecte d'aquest contracte es troba subjecta a la supervisió de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, d'ara endavant, CNMV.

Les dades de contacte de la CNMV són:

Adreça: carrer Edison 4, 28006 Madrid, Espanya.

Telèfon: 902 149 200

Web: www.cnmv.es

Aquest document és el **contracte bàsic per a la prestació de serveis d'inversió** de Banco Santander, que compleix les lleis vigents relacionades amb inversions en instruments i actius financers.

Aquest contracte estableix el marc general d'informació sobre el banc i els serveis d'inversió i instruments financers que ofereix. Tots aquests aspectes estan detallats al fullet MiFID, disponible a la pàgina web www.bancosantander.es/es/espacio-mifid. La informació que recull aquest contracte fa referència a:

- Les característiques i el funcionament dels productes i serveis d'inversió que el banc presta al client.
- Els drets i les obligacions del banc i del client.
- Els aspectes generals de contractació entre el banc i el client.

Aquest contracte està subjecte a la supervisió de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).

Llegiu amb atenció aquest contracte i feu-nos totes les preguntes necessàries perquè no tingueu cap dubte. Quan tingueu la seguretat que teniu clar tot el contingut, doneu el vostre consentiment a aquest contracte.

Aquest contracte conté informació sobre els aspectes que s'indiquen a continuació:

- Informació general sobre el banc i els serveis d'inversió i instruments financers que ofereix, detallats al fullet MiFID, disponible a la pàgina web www.bancosantander.es/es/espacio-mifid.
- Informació sobre les comunicacions, l'idioma i els mètodes de comunicació amb el banc.
- Informació sobre l'actuació del banc a través d'agents d'entitats de crèdit.
- Informació sobre la naturalesa i la freqüència de la informació sobre l'execució de les ordres i els estats periòdics dels instruments financers.
- Informació sobre els mecanismes per a la protecció i la salvaguarda dels actius dels clients.
- Informació sobre la política general de conflictes d'interès.
- Informació sobre la classificació del client a efectes dels serveis i/o productes d'inversió i el règim de classificació.
- Informació sobre el client per a la prestació dels serveis i productes d'inversió.
- Informació sobre el procediment perquè el banc presti els serveis d'inversió.
- Informació amb vista a la salvaguarda dels instruments financers que mantenen els clients.
- Informació sobre la política d'execució d'ordres, disponible a la pàgina web www.bancosantander.es/es/espacio-mifid.
- Informació sobre determinats instruments financers i els riscos d'inversió associats a aquests.

- Informació sobre incentius.
- Informació sobre comissions i despeses associades, i impostos.
- Informació sobre la durada i l'extinció del contracte bàsic.
- Informació sobre el fullet informatiu que conté les tarifes màximes en operacions i serveis del mercat de valors, vigents en tot moment, disponibles a la pàgina web (www.bancosantander.es), "Tauler d'anuncis, documents relacionats."

ESTIPULACIONS

PRIMERA. Finalitat del contracte¹

1.1. Aquest contracte regula les característiques i el funcionament dels productes i serveis d'inversió que el banc presta al client de manera directa o a través d'altres entitats de Grupo Santander, així com els drets i les obligacions generals de tots dos.

El banc ha de prestar els serveis amb honestat, professionalitat, imparcialitat i en el millor interès del client.

1.2. El client ha de signar els contractes singulars i les ordres ("els contractes singulars") que calguin per contractar un producte o servei concret. Aquests contractes singulars quedaran units al contracte bàsic. En cas que hi hagi qualsevol contradicció o discrepància, prevaldran les condicions específiques del contracte singular davant del contracte bàsic.

1.3. El contracte bàsic també informa dels serveis de banca a distància (banca electrònica, banca mòbil o banca telefònica) que el banc té disponibles en cada moment per als productes i serveis d'inversió que es contracten per canals no presencials. Una vegada que el client subscriu aquests serveis, li permetran contractar o efectuar operacions dels productes i serveis inclosos en aquest contracte que estiguin disponibles per a cadascun dels canals de contractació indicats.

1.4. Els productes i serveis inclosos en aquest contracte són:

- Assessorament en matèria d'inversió, incloses les operacions de cobertura amb derivats.
- Contractació no assessorada d'inversions.
- Gestió de carteres d'inversió.
- Custòdia i administració d'instruments financers del client.
- Anotació i registre de saldos de les inversions.
- Recepció, transmissió, execució i liquidació d'ordres del client sobre instruments financers.
- Negociació per compte del banc.
- Instruments financers compresos en l'àmbit del text refós de la Llei del mercat de valors.

SEGONA. Clàusules generals de contractació

2.1. Domicili del client per rebre enviaments postals

El client ha de facilitar al banc l'adreça d'un domicili a Espanya.

Els clients que es traslladin a viure a l'estranger han de facilitar un domicili a Espanya. Si no ho fan, el banc entendrà que l'última adreça que ha facilitat el client correspon al seu domicili a Espanya.

El client ha de comunicar qualsevol canvi de domicili al banc.

El banc no es farà responsable que el client deixi de rebre comunicacions postals si aquest no ha comunicat el canvi de domicili.

¹ D'acord amb la Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de maig de 2014, relativa als mercats d'instruments financers i les dues normes de desenvolupament que conté la Directiva delegada (UE) 2017/593 de la Comissió, de 7 d'abril de 2016, i el Reglament delegat (UE) 2017/565 de la Comissió, de 25 d'abril de 2016. Així com també d'acord amb el Reial decret legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del mercat de valors, i el Reial decret 217/2008, de 15 de febrer, sobre el règim jurídic de les empreses de serveis d'inversió i de la resta d'entitats que presten serveis d'inversió, normativa concordant o que es pugui aplicar.

Les comunicacions entre el client i el banc seran per via electrònica, com el correu electrònic o la plataforma per Internet del banc, quan el client no faciliti un domicili a Espanya, si estiguessin disponibles per al banc.

2.2. Durada del contracte

Aquest contracte bàsic i els contractes singulars relacionats tenen una durada indefinida. El client pot cancel·lar els contractes en qualsevol moment i ha d'avisar per escrit el banc amb 15 dies d'antelació.

El banc pot cancel·lar el contracte en qualsevol moment i ha d'avisar per escrit el client amb un mes d'antelació.

El banc pot cancel·lar de manera immediata el contracte només en aquests casos:

- a. El client no paga les comissions ni les despeses relacionades amb els productes i serveis contractats.
- b. El client incompleix les normes relacionades amb el blanqueig de capitals o l'abús de mercat.
- c. Existeix un risc de crèdit amb el client.

Durant el període de preavis de cancel·lació del contracte pel client o el banc, el client no pot:

- Contractar cap producte o servei relacionat amb el contracte.
- Donar ordres relacionades amb els productes o serveis contractats.

A més, el banc cancel·larà també els contractes singulars indefinits relacionats amb aquest contracte. El banc mantindrà els contractes singulars que tinguin un termini de durada determinat. En aquest temps, el banc aplicarà les condicions del contracte singular que corresponguin.

2.3. Modificació

El banc podrà modificar els termes i les condicions d'aquest contracte bàsic, i en aquest cas informará el client, per escrit o en un altre suport durador, de les modificacions introduïdes. El client disposarà d'un termini d'un mes des que rebí aquesta informació per modificar o cancel·lar la relació contractual sense que calgui aplicar les modificacions comunicades fins que transcorri el termini indicat, tret que les modificacions siguin més favorables per al client, en aquest cas se li aplicaran immediatament.

2.4. Legislació i jurisdicció aplicable

Aquest contracte i els que el client subscriu amb el banc per a la contractació efectiva de qualsevol dels productes i serveis que es preveuen aquí es regiran per la legislació espanyola. Les qüestions que se suscitin amb motiu de la interpretació, l'aplicació o l'execució d'aquests se sotmeten a la jurisdicció dels jutjats i els tribunals espanyols que siguin competents d'acord amb la legislació processal espanyola.

TERCERA. Comissions, despeses, impostos i garanties

3.1. El client ha de pagar al banc les comissions i les despeses relacionades amb:

- Els productes i serveis contractats pels contractes singulars relacionats.
- Les despeses per enviaments de correu relacionades amb els productes i serveis d'inversió que hagi contractat el client.

El client també ha de pagar els impostos que li corresponguin relacionats amb els productes i els serveis contractats, segons les normes vigents.

3.2. Les comissions i les despeses dels productes i serveis d'aquest contracte i dels contractes singulars es detallen en el "Fullet de tarifes màximes en operacions i serveis de mercat de valors". El fullet indica les comissions màximes que el banc cobra pels productes i serveis d'aquest contracte. El client pot demanar el fullet a qualsevol oficina o a l'enllaç web http://bsan.es/tarifas_mercadovalores

3.3. El banc comunicarà al client, mitjançant un suport durador, qualsevol canvi de les comissions i les despeses.

3.4. Quan el banc recomani o comercialitzi instruments financers per ordre del client, l'ha d'informar amb temps dels costos i les despeses relacionades amb:

- Els serveis d'inversió.
- Altres serveis auxiliars als d'inversió.
- Els instruments financers recomanats o comercialitzats pel banc.
- Les operacions amb altres monedes diferents de l'euro. En aquest cas, el banc ha d'informar també de la moneda, del tipus de canvi aplicat i dels costos.

El banc ha de donar una estimació raonable de les comissions i les despeses, quan no pugui donar al client tots els detalls amb prou temps.

3.5. El banc també ha d'informar el client de la manera de cobrament, que serà:

- Un cobrament al compte corrent.
- Un cost inclòs en el preu de l'instrument financer. Segons les condicions de l'instrument financer, el banc aplicarà el cost d'un sol cop en la compra o de manera recurrent.

El banc ha de facilitar aquesta informació, en tot cas, quan es tracti d'instruments financers que:

- disposin d'un KID de la normativa PRIIP
- o bé d'un KIID o DFI de la normativa UCITS.²

El banc informarà de les comissions i les despeses totals després de donar el servei al client o de efectuar l'ordre d'inversió. El client pot demanar la llista detallada d'aquestes comissions i despeses.

3.6. El client ha de pagar les despeses de corresponsals, mediadors, el sistema de compensació i liquidació i qualsevol altra entitat que sigui necessària per complir les ordres o les indicacions del client.

3.7. El banc carregarà les comissions, les despeses i els impostos per la custòdia dels instruments financers al compte corrent associat al compte o a la cartera d'inversions. En cas que el client no hi tingui prou diners per cobrir els costos, el banc els cobrarà d'altres comptes corrents o d'estalvis que el client tingui al banc. En cas que tampoc no sigui suficient, el banc pot retenir com a garantia o vendre els instruments financers dipositats per compensar els costos.

El banc ha d'actuar de la mateixa manera en cas d'impagament del client, quan hagi anticipat el capital o els instruments financers per a la liquidació d'inversions. Aquesta garantia existeix a favor dels membres del mercat, entitats de contrapartida central i dipositaris centrals que hagin participat en l'operació i a qui el client hagi de pagar els costos corresponents. La garantia s'estén al preu dels valors, l'efectiu i l'import de possibles sancions o penalitzacions.

Així mateix, els contractes amb els subcustodis acostumen a reconèixer o exigir el seu dret per retenir, convertir en garantia, vendre o disposar dels actius financers dipositats, si el client no paga els costos pels seus serveis.

QUARTA. Comunicacions

4.1. L'idioma de comunicació entre el client i el banc és l'espanyol.

4.2. El banc i el client es poden comunicar a través dels canals següents:

- A les mateixes oficines del banc, incloses les oficines especialitzades Santander Private Banking i Santander Empreses.

² KID: document amb les dades fonamentals de la inversió (*key investment document*).

PRIIP: reglament europeu sobre productes d'inversió a detallistes empaquetats o basats en assegurances (*packaged retail and insurance based investment products*).

KIID o DFI: document de dades fonamentals per a l'inversor (*key investor information document*).

UCITS: directiva europea sobre institucions d'inversió col·lectiva harmonitzades (*undertakings for the collective investment in transferable pri*).

- A les oficines de la xarxa d'agents d'entitats de crèdit. Banco Santander disposa d'una xarxa d'agents registrats al Banc d'Espanya i que duen a terme en nom del banc els treballs de promoció, recepció i realització d'ordres de clients, i comercialització d'instruments financers. També poden assessorar sobre els productes i serveis d'inversió, només si el banc els habilita. Els agents compleixen les normes de confidencialitat, objectivitat, transparència informació, professionalitat i imparcialitat que el banc exigeix als seus codis de conducta i busquen defensar els interessos del client. Els agents que siguin persones físiques no són treballadors del banc. Tots mantenen amb el banc una relació mercantil, no laboral.
- Per telèfon a Santander Personal o a la Superlínia, 915 123 123.
- Per Internet a través del web www.bancosantander.es o a través de l'aplicació mòbil, si el client ha contractat aquests serveis.
- Per qualsevol altre mitjà admès per la llei i sempre que el banc el tingui disponible o habilitat.

4.3. El client pot presentar una reclamació o queixa de les maneres següents:

Servei de Reclamacions i Atenció al Client

C/ Josefa Valcárcel, 30, edifici Merrimack IV, 2a planta
28027 Madrid

Adreça electrònica: atencie@gruposantander.es

Oficina del Defensor del Client

Apartat de Correus 14019
28080 Madrid

Adreça electrònica: oficina@defensorcliente.es

CINQUENA. Clàusules comunes als serveis d'inversió.

5.1. Garantia de dipòsits

El banc té procediments que assegurin la salvaguarda dels instruments financers dels seus clients.

A més, el banc està adherit al Fons de Garantia de Dipòsits d'Entitats de Crèdit.

Les dades de contacte del fons són:

Adreça: carrer José Ortega y Gasset, 22, 28006 Madrid.

Web: www.fgd.es

El banc té a disposició dels clients informació detallada sobre aquest fons, el seu funcionament, els supòsits i la forma de reclamació, la garantia, l'abast i la regulació, entre d'altres.

El client té disponible aquesta informació:

- A l'enllaç web següent:
http://bsan.es/fondo_garantia_depositos
- A qualsevol de les oficines del banc

5.2. Política global de conflictes d'interès

El banc té una política global de conflictes d'interès. Les situacions de conflicte d'interès apareixen quan els interessos del banc i el client poden ser oposats en una inversió i poden afectar el servei prestat.

El contingut de la política és:

- Identificar les activitats, operacions i actius financers que poden crear al banc un conflicte d'interès i un risc de perjudici dels interessos d'un client o de més.
- Indicar els procediments i les mesures per prevenir, gestionar i evitar les situacions de conflicte.
- Quan el conflicte no es pot evitar, aplicar els procediments per avisar amb temps el client d'una situació conflictiva inevitable i que pot afectar al servei d'inversió prestat, de manera que el client decideixi si vol rebre el servei o no.

5.3. Incentius

Els incentius són honoraris, comissions i beneficis no monetaris que el banc paga o cobra a altres entitats per comercialitzar o distribuir productes i/o prestar serveis d'inversió o auxiliars als seus clients.

El cobrament o el pagament d'incentius no significa que el banc ofereixi o presti un servei en contra dels interessos del client. El banc actuarà sempre en el millor interès del client i li oferirà els productes i serveis idonis i adequats, segons la normativa vigent.

El banc ha configurat els serveis d'inversió o auxiliars que presta als seus clients de manera que inclouen elements addicionals o de nivell superior que en milloren la qualitat, d'acord amb la normativa vigent. Entre altres elements, el banc posa a disposició dels seus clients eines de valor afegit amb la informació necessària perquè prenguin les seves decisions d'invertir o no i puguin fer-ne seguiment.

El banc informarà el client dels incentius rebuts o abonats per un servei o per una operació amb un producte concret.

SISENA. Classificació de clients per a productes i serveis d'inversió i avaluació de la conveniència i de la idoneïtat

6.1. Categories de la classificació

La normativa vigent diferencia tres categories de clients segons el nivell de coneixements i l'experiència del client en els mercats financers, així com la seva capacitat per assumir riscos relacionats amb les decisions d'inversió. Cada categoria de client té en les lleis una protecció específica.

Les categories són:

- Client detallista: són persones físiques, petites i mitjanes empreses o administracions locals, entre d'altres. Aquesta categoria té el màxim nivell de protecció previst per la llei, tant en les avaluacions d'idoneïtat i conveniència com en la informació i documentació que el banc ha de posar a disposició del client, abans i després de contractar els productes i serveis financers.
- Client professional: són inversors institucionals i amb experiència o administracions regionals, entre d'altres. Aquesta categoria té un nivell de protecció intermedi, perquè es pressuposa que tenen més experiència i coneixements per prendre decisions d'inversió i per comprendre i assumir els riscos.
- Client contrapart elegible: són bancs, caixes d'estalvi, companyies d'assegurances, fons d'inversió, fons de pensions, organismes supranacionals i entitats de tercers països equivalents, governs o administracions públiques nacionals i comunitats autònomes, entre d'altres. Aquesta categoria té el nivell de protecció més baix, perquè són entitats que participen de manera directa en els mercats financers de manera habitual.

El banc classifica els clients en una de les tres categories anteriors quan comercialitza productes i presta serveis d'inversió. A més, el banc informa els clients de la classificació assignada.

La classificació que faci el banc serà també vàlida per a altres societats de Grupo Santander, quan hi hagi una prestació de serveis compartida amb el banc. Aquest és el cas de:

- Santander Private Banking Gestió, SA, SGIC
- Santander Asset Management, SA, SGIC

6.2. Canvi de classificació

El client pot sol·licitar el canvi de la classificació com a client per a inversions. Els canvis poden ser:

- De client detallista a client professional.
- De client professional a client contrapart elegible.
- De client professional a client detallista.
- De client contrapart elegible a client professional.

La sol·licitud de canvi de classificació l'ha de demanar el client per escrit, i en la sol·licitud ha de constar la signatura del client i la data a partir de la qual tindrà efecte la nova classificació. El client pot presentar la seva sol·licitud:

- De manera presencial a les oficines del banc.
- A través del formulari disponible a www.bancosantander.es/es/espacio-mifid

El banc acceptarà la sol·licitud de canvi de classificació quan el client compleixi les exigències legals. En cas contrari, denegarà la sol·licitud i n'informarà el client.

En cas que el client sol·liciti i accepti el canvi de classificació de client detallista a client professional, renúncia de manera expressa al tractament i al nivell de protecció associat al client detallista.

Si la nova classificació resulta de dades que el banc no pot verificar directament o de manera completa i que es basen en la informació proporcionada pel mateix client, és el client qui es fa responsable de l'exactitud i la veracitat de les dades, i el banc queda exonerat de qualsevol dany i responsabilitat que pugui derivar de la inexactitud o l'absència de veracitat de les dades i la informació esmentades.

En qualsevol cas, el banc té dret a canviar la classificació del client segons les condicions que indiquen la llei i la política de classificació de clients del banc.

6.3. Avaluació de conveniència i idoneïtat

El banc té l'obligació d'avaluar si els productes o serveis són convenients o idonis per als clients, segons els productes i serveis d'inversió que el client contracti. Per a això, ha de sol·licitar al client la informació necessària per poder avaluar la conveniència i/o la idoneïtat segons els productes i serveis d'inversió que el client contracti.

Quan el banc comercialitzi productes financers, se n'avaluarà la conveniència per al client. Aquesta avaluació valora els coneixements i l'experiència del client en inversions.

L'avaluació d'idoneïtat és obligatòria quan el banc ofereix un servei d'assessorament en matèria d'inversió o un servei de gestió de carteres i vol saber si el producte o servei és adequat per al perfil inversor del client. En l'avaluació de la idoneïtat es valoren la situació financera, els objectius d'inversió i els coneixements i l'experiència del client en inversions.

L'avaluació de conveniència té una validesa d'1 any, i l'avaluació d'idoneïtat té una validesa de 5 anys. El banc comunicarà al client el resultat de les avaluacions esmentades i la seva classificació com a client inversor.

El client haurà d'informar el banc de qualsevol canvi en la seva situació que pugui suposar un canvi en la seva classificació com a client inversor o en el resultat de la seva avaluació de conveniència o d'idoneïtat. La informació que el client faciliti al banc per a les noves avaluacions substituirà les facilitades anteriorment.

6.4. Obligació d'informació del client al banc

El client es compromet a donar al banc tota la informació necessària per contractar el producte o servei d'inversió del seu interès, sobretot, per efectuar l'avaluació d'idoneïtat o conveniència, segons la normativa vigent.

El client ha de donar una informació veritable, completa i exacta abans d'acceptar el contracte bàsic i els contractes singulars que corresponguin als productes i serveis sol·licitats, o bé en el moment en què els accepti. El banc ha de confiar en la informació que proporcioni el client, tret que sàpiga que la informació està antiquada, és inexacta o incompleta.

Si en l'avaluació de conveniència el client no facilita la informació que requereix el banc o aquesta informació és insuficient per avaluar-ne els coneixements i l'experiència sobre productes i serveis financers:

- El banc advertirà el client que serà impossible decidir si el producte o servei és adequat per a ell. El banc informarà el client que l'avaluació de la conveniència ha estat impossible, l'advertirà de les conseqüències de contractar aquest producte o servei i li demanarà una confirmació per escrit de pròpia mà, quan es tracti d'un producte complex, d'acord amb la normativa aplicable.
- El banc no podrà prestar els serveis d'assessorament o de gestió de cartera si el client no dona la informació necessària per avaluar la idoneïtat i la conveniència del client.

6.5. Cotitularitat

En els contractes singulars amb diverses persones titulars que necessitin avaluació d'idoneïtat o de conveniència, el banc tindrà en compte l'avaluació de la primera persona titular com la persona que pressuposa més coneixements i experiència respecte a les operacions amb els productes i serveis financers contractats. La resta de persones titulars haurà d'acceptar l'avaluació de conveniència o d'idoneïtat de la primera persona titular i les vincularà.

Si el banc ha d'avaluar només la conveniència, pot tenir en compte l'avaluació de la persona titular del contracte que tingui més coneixements i experiència en el moment de donar l'ordre.

El client tindrà dret a sol·licitar al banc que prengui com a referència l'avaluació d'una altra persona titular en qualsevol moment. Per a això, el client ho ha de comunicar al banc de manera expressa i per escrit en un document signat per totes les persones titulars. En qualsevol cas, els productes o serveis contractats abans del canvi tindran plena validesa.

6.6. Reconeixement de classificació del client per tercers

Una tercera entitat que presti un servei d'inversió o un servei de suport com a intermediari pot fer servir com a referència la informació sobre el client que tingui el banc. El client consent aquesta prestació a través d'una altra empresa d'inversió, si escau.

6.7. Eines del banc per avaluar la conveniència i la idoneïtat

El banc té sistemes informàtics i eines que permeten comprovar de manera objectiva l'adequació i la idoneïtat dels productes comercialitzats o recomanats segons el perfil inversor del client.

SETENA. Serveis d'inversió. Servei d'assessorament.

7.1. Definició

El banc informa el client que el servei d'assessorament en matèria d'inversió es presta exclusivament a clients classificats com a detallistes o professionals. Aquest servei d'assessorament pot ser independent o no independent, i s'ajustarà als termes i els procediments que el banc estableixi. En tot cas, el client serà degudament informat en els contractes singulars corresponents sobre el caràcter independent o no independent del servei d'assessorament prestat pel banc.

L'assessorament no independent permet que el banc pugui cobrar incentius de terceres entitats a les quals recorri per prestar el servei o els productes d'aquestes que distribueixi. El cobrament d'incentius no significa que el banc deixi d'actuar en el millor interès del client.

En els casos en què el banc doni servei d'assessorament independent, el banc no percebrà o, si escau, no retindrà incentius de les entitats a les quals recorri per prestar el servei, tret que es tracti de beneficis no monetaris menors que siguin raonables i proporcionats, que no menyscabin la independència del banc i que puguin augmentar la qualitat del servei prestat.

El banc ofereix una àmplia gamma d'instruments financers adequats per al client. Aquests instruments estaran prou diversificats amb criteris de proporcionalitat i representativitat, d'acord amb les característiques i l'abast del servei prestat, i el seu caràcter independent o no independent.

Per prestar el servei d'assessorament en matèria d'inversió en qualsevol de les seves modalitats, el banc té adaptats els seus sistemes informàtics i disposa d'eines adequades que permeten verificar l'adequació i la idoneïtat de les recomanacions fetes al client segons els paràmetres que defineixen els seus procediments. El banc té establert un procés de selecció i catalogació dels instruments financers considerats per a l'assessorament en cadascuna de les seves modalitats, amb l'assignació d'una sèrie de paràmetres segons la categoria preestablerta a què pertanyin i que serveixen com base per formular les recomanacions. Els paràmetres esmentats es basen en el risc, la liquiditat, la concentració i la complexitat dels instruments financers, la persona emissora, la divisa, el termini, les garanties, el vehicle d'inversió (títols directes, fons...) i la informació disponible sobre aquests, així com el mercat objectiu establert pel productor i el distribuïdor dels instruments. Així mateix, en el cas dels fons d'inversió s'apliquen criteris quantitius i qualitius de selecció basats en la consistència de rendiments,

el control de riscos, la capacitat de gestió, el posicionament del fons i la seva evolució.

El client queda informat que l'anàlisi i l'assessorament financer que presta el banc es basarà en tècniques contrastades i adequades per al seu perfil. Tanmateix, aquestes tècniques no comportaran la certesa sobre l'encert o la correcció del seu contingut, ja que depenen de variables múltiples, de les circumstàncies intrínseques del mateix mercat i del risc i l'aleatorietat propis de tota inversió en instruments financers.

7.2. Avaluació de la idoneïtat

El client ha de facilitar al banc la informació necessària per avaluar la idoneïtat i mantenir en vigor l'avaluació esmentada per rebre aquest servei. Sense l'avaluació d'idoneïtat en vigor, el banc no podrà emetre recomanacions al client a l'empara d'aquest servei.

El banc també presta un servei d'assessorament no independent per a instruments de cobertura, especialment dissenyat per a persones jurídiques per a les seves operacions comercials i de finançament. Per a això, el banc fa una avaluació d'idoneïtat específica.

7.3. Cotitularitat

El banc farà les recomanacions d'inversió a la persona que aparegui com a primera persona titular del servei i d'acord amb el seu perfil inversor. El banc obtindrà aquest perfil com a resultat de l'avaluació d'idoneïtat. El banc entén que la primera persona titular, en cas que siguin diverses, és la persona que té més coneixements i experiència en inversions financeres.

La resta de persones cotitulars accepta l'assessorament orientat a aquest perfil d'inversor, tot i que cada persona cotitular té dret a donar ordres al banc sobre les inversions. Aquestes ordres vincularan totes les persones cotitulars del servei d'assessorament.

Les persones cotitulars podran donar instruccions al banc per canviar la primera persona titular. Per a això, han d'enviar al banc una sol·licitud per escrit o en un altre suport durador, signada per totes elles. El banc informará les persones cotitulars, per escrit o en un altre suport durador, del perfil d'inversió que resulti de l'avaluació d'idoneïtat de la primera persona titular.

7.4. Tipus d'assessorament

L'assessorament en matèria d'inversió que el banc ofereix als clients es pot prestar en sis àmbits:

A. Assessorament recurrent en matèria d'inversió per a clients de banca privada

El banc presta al client un servei continuat sobre inversions en instruments financers i li presenta recomanacions de manera habitual.

Aquest servei d'assessorament recurrent és de caràcter no independent i es denomina "Santander Asesora". El banc només presta aquest servei en el segment comercial de banca privada i per als clients d'aquest segment.

El client paga al banc una comissió d'assessorament per aquest servei.

Per a aquest servei, el banc ha definit els controls per a la idoneïtat de les recomanacions als clients tenint en compte el conjunt de les seves posicions en productes de passiu, estalvi i inversió en el banc, bé com a persona titular única, bé com a primera persona titular, en cas de cotitularitat, exceptuant les posicions que el client manté en carteres d'assessorament independent. D'aquesta manera, per a qualsevol nova recomanació de productes caldrà una anàlisi global que:

- Tingui en consideració la totalitat de les posicions al banc de la persona titular única o primera persona titular, a excepció de les posicions que el client pugui mantenir en carteres d'assessorament independent.
- Tingui en compte que els productes siguin convenients en funció del nivell de coneixements i experiència financera del client.

El banc posa a disposició dels clients una àmplia gamma de productes d'inversió que comprèn accions i participacions d'institucions d'inversió col·lectiva estatals i estrangeres, i qualsevol instrument financer o valor negociable de renda fixa o de renda variable, tant cotitzat com no cotitzat, en mercats secundaris oficials, sistemes multilaterals de negociació (SMN) o

sistemes organitzats de contractació (SOC), regulats o no, tant estatals com estrangers. La gamma de productes inclou institucions d'inversió col·lectiva de tercers proveïdors, així com instruments financers emesos, avalats o gestionats per entitats pertanyents al Grupo Santander o entitats vinculades contractualment o d'una altra manera amb el banc.

El banc farà una proposta d'inversió al client i el client serà lliure d'executar o no les recomanacions del banc. El banc presenta al client les seves recomanacions en una proposta d'inversió abans que el client contracti.

El banc es compromet amb el client que figuri com a primera persona titular del contracte 'Santander Asesora' a:

- Fer el seguiment de les inversions.
- Advertir-lo de les mesures que ha de tenir en compte per adequar millor les inversions al seu perfil inversor i a la seva situació econòmica o financera.
- Informar-lo de l'evolució d'aquestes inversions.

El banc enviarà, de manera electrònica, un informe mensual de seguiment personalitzat sobre les inversions del client, en què s'inclou informació actualitzada sobre l'adequació de les posicions vives de titularitat del client, d'acord amb el perfil inversor que resulti de la seva avaluació d'idoneïtat en vigor, així com altra informació sobre els mercats financers.

B. Assessorament independent en matèria d'inversió per a clients de banca privada

El banc presta al client un servei d'assessorament recurrent de caràcter independent sobre inversions en instruments financers i li presenta recomanacions de manera habitual. El banc només presta aquest servei en el segment comercial de banca privada per als clients d'aquest segment amb un patrimoni al banc que superi un import determinat.

El client paga al banc una comissió d'assessorament per aquest servei.

Amb motiu de la prestació d'aquest servei d'assessorament independent, el banc no percebrà o, si escau, no retindrà comissions, honoraris o beneficis no monetaris de tercers (incloses les entitats de Grupo Santander o entitats vinculades contractualment o d'una altra manera amb el banc), tret que es tracti de beneficis no monetaris menors que siguin raonables i proporcionats, que no menyscabin la independència del banc i que puguin augmentar la qualitat del servei prestat.

El banc ha definit els controls per a la idoneïtat de les recomanacions als clients, que es faran prenent com a referència un test d'idoneïtat específic per a l'assessorament independent que el client haurà d'emplenar. El test d'idoneïtat per a aquest assessorament recurrent tindrà en consideració exclusivament les posicions que el client mantingui en la cartera assessorada, sense tenir en compte la resta de les seves posicions al banc. D'aquesta manera, per a qualsevol nova recomanació de productes el banc durà a terme una anàlisi que tindrà en consideració exclusivament les posicions que es mantinguin en la cartera objecte del servei d'assessorament independent, i en tot cas verificarà que els productes siguin convenients en funció del nivell de coneixements i l'experiència financera del client.

Per a aquest servei, el banc posa a disposició dels clients una àmplia gamma de productes d'inversió de tercers proveïdors o emissors, inclosos així mateix instruments financers emesos, avalats o gestionats per entitats que pertanyen al Grupo Santander o a entitats vinculades contractualment o d'una altra manera amb el banc. L'univers de productes considerats pel banc per efectuar les seves recomanacions comprèn una àmplia gamma d'instruments financers diversificada respecte als seus tipus i als seus emissors o proveïdors, el nombre i la varietat dels quals seran prou representatius dels que hi ha disponibles al mercat per a cada tipologia d'instruments, a fi de garantir que els objectius d'inversió del client es puguin complir adequadament.

El banc farà una proposta d'inversió al client i el client serà lliure d'executar o no les recomanacions del banc. El banc presenta al client les seves recomanacions en una proposta d'inversió abans que el client contracti.

El banc es compromet amb el client que figuri com a primera persona titular del contracte singular d'assessorament independent a:

- Fer el seguiment de les inversions.
- Advertir-lo de les mesures que ha de tenir en compte per adequar millor les inversions al seu perfil inversor i a la seva situació econòmica o financera.
- Informar-lo de l'evolució d'aquestes inversions.

El banc enviarà, de manera electrònica, un informe mensual de seguiment personalitzat sobre les inversions del client i altra informació sobre els mercats financers, en què s'inclou informació actualitzada sobre l'adequació de les posicions vives que el client manté en la cartera d'assessorament independent, d'acord amb el perfil inversor que resulti del seu test d'idoneïtat per a l'assessorament independent en vigor.

C. Assessorament puntual en matèria d'inversió

El banc presta assessorament no independent mitjançant recomanacions personalitzades al client sobre productes d'inversió, dins d'una cartera de mera custòdia al banc. El banc fa propostes d'inversió adequades al perfil inversor del client.

Per a aquest servei, el banc ha definit els controls per a la idoneïtat de les recomanacions als clients tenint en compte el conjunt de les seves posicions en productes de passiu, estalvi i inversió en el banc, bé com a persona titular única, bé com a primera persona titular, en cas de cotitularitat, exceptuant les posicions que el client manté en carteres d'assessorament independent.

D'aquesta manera, per a qualsevol nova recomanació de productes caldrà que una anàlisi global:

- Tingui en consideració la totalitat de les posicions al banc de la persona titular única o primera persona titular, a excepció de les posicions que el client pugui mantenir en carteres d'assessorament independent.
- Tingui en compte que els productes siguin convenients en funció del nivell de coneixements i experiència financera del client.

El banc posa a disposició dels clients una àmplia gamma de productes d'inversió que comprèn accions i participacions d'institucions d'inversió col·lectiva estatals i estrangeres, i qualsevol instrument financer o valor negociable de renda fixa o de renda variable, tant cotitzat com no cotitzat, en mercats secundaris oficials, sistemes multilaterals de negociació (SMN) o sistemes organitzats de contractació (SOC), regulats o no, tant estatals com estrangers. La gamma de productes inclou institucions d'inversió col·lectiva de tercers proveïdors, així com instruments financers emesos, avalats o gestionats per entitats pertanyents al Grupo Santander o entitats vinculades contractualment o d'una altra manera amb el banc.

En el servei d'assessorament puntual les recomanacions que faci el banc no tenen cap periodicitat fixa acordada amb antelació. Aquestes recomanacions es poden produir:

- En contactes del personal comercial del banc amb el client.
- A petició del client.
- Per iniciativa del banc dins de la seva activitat comercial.

El banc no està obligat a fer cap seguiment posterior ni cap proposta sobre les inversions, encara que derivin d'un assessorament puntual.

El client és el responsable de mantenir o no les inversions i de vigilar-ne l'evolució. En qualsevol cas, el client pot ordenar les operacions que consideri oportunes segons la seva iniciativa i responsabilitat. En aquestes situacions, el banc no està obligat a incloure l'operació que el client ordeni dins d'una proposta d'inversió ni a comprovar-ne l'adequació al perfil del client, excepte en els termes i amb l'abast que exigeix la normativa vigent.

El banc revisarà almenys anualment l'adequació de les inversions vives del client al qual ha assessorat segons el perfil inversor obtingut en l'avaluació d'idoneïtat en vigor, i comunicarà al client el resultat d'aquesta revisió.

D. Assessorament puntual en instruments de cobertura

El banc presta assessorament no independent mitjançant recomanacions personalitzades fetes a clients persones jurídiques que no estiguin classificats com a contraparts elegibles en l'àmbit de les seves operacions comercials i de finançament, respecte de cada instrument financer de cobertura.

El client ha de fer un test d'idoneïtat específic per a aquest tipus d'assessorament. El banc posa a disposició dels clients una àmplia gamma de productes de cobertura que principalment comprenen els instruments de cobertura originats per entitats del Grupo Santander.

El banc fa aquesta recomanació analitzant de manera individual la idoneïtat de cada instrument tenint en compte:

- El resultat específic de les preguntes de cobertura del test d'idoneïtat.
- Que l'instrument sigui convenient en funció del nivell de coneixements i experiència financera del client.

El banc informarà el client de la valoració de l'instrument de cobertura contractat a l'emparedat d'aquest servei, almenys de manera trimestral.

Aquestes recomanacions no tenen una periodicitat fixa acordada amb antelació. Les recomanacions es poden fer:

- En contactes del personal comercial del banc amb el client.
- A petició del client.
- Per iniciativa del banc dins de la seva activitat comercial.

El banc no està obligat a fer cap seguiment posterior ni cap proposta sobre les cobertures del client, encara que sorgeixin d'un assessorament puntual.

El client és el responsable de mantenir o no la cobertura i de vigilar-ne l'evolució.

En la prestació d'aquest servei, el banc ha definit controls interns d'adequació i idoneïtat dels productes als clients.

El banc també ha desenvolupat les aplicacions pertinents per sistematitzar i automatitzar els processos de venda de manera objectiva, i procurar que les recomanacions estiguin alineades amb el perfil del client.

En qualsevol cas, el client pot ordenar les operacions que consideri oportunes segons la seva iniciativa i responsabilitat. En aquestes situacions, el banc no està obligat a incloure l'operació que el client ordeni dins d'una proposta d'inversió ni a comprovar-ne l'adequació al perfil del client, excepte en els termes i amb l'abast que exigeix la normativa vigent.

E. Assessorament puntual per a clients de banca a l'engròs

El banc presta assessorament no independent mitjançant recomanacions personalitzades a clients persones jurídiques que no estiguin classificats com a contraparts elegibles i que pertanyin a banca a l'engròs, denominat Corporate & Investment Banking (CIB), dins de la seva activitat empresarial.

El banc fa les recomanacions analitzant de manera individual la idoneïtat de cada instrument amb el perfil inversor del client segons el resultat de l'avaluació d'idoneïtat. Fonamentalment, els clients als quals es presta aquest servei específic d'assessorament són clients classificats com a professionals.

El banc posa a disposició dels clients una àmplia gamma de productes de cobertura que principalment comprenen els instruments financers originats per entitats del Grupo Santander.

Aquestes recomanacions no tenen una periodicitat fixa acordada amb antelació. Les recomanacions es poden fer:

- En contactes del personal comercial del banc amb el client.
- A petició del client.
- Per iniciativa del banc dins de la seva activitat comercial.

El banc informarà, com a mínim de manera trimestral, de la valoració de l'instrument financer.

El banc no està obligat a fer cap seguiment posterior ni cap proposta sobre les cobertures del client, encara que sorgeixin d'un assessorament puntual.

El client és el responsable de mantenir o no l'instrument financer i de vigilar-ne l'evolució.

En la prestació d'aquest servei, el banc ha definit controls interns d'adequació i idoneïtat dels productes als clients.

El banc també ha desenvolupat les aplicacions pertinents per sistematitzar i automatitzar els processos de venda de manera objectiva, i procurar que les recomanacions estiguin alineades amb el perfil del client.

En qualsevol cas, el client pot ordenar les operacions que consideri oportunes segons la seva iniciativa i responsabilitat. En aquestes situacions, el banc no està obligat a incloure l'operació que el client ordeni dins d'una proposta d'inversió ni a comprovar-ne l'adequació al perfil del client, excepte en els termes i amb l'abast que exigeix la normativa vigent.

F. Assessorament simplificat en matèria d'inversió

És un servei d'assessorament no independent, limitat i puntual per producte, que es denomina 'Santander Orienta'. L'assessorament simplificat es dirigeix a clients que no necessiten un servei global. Es tracta d'un servei limitat i esporàdic en què el banc no avaluarà l'adequació del conjunt de les posicions del client al banc, sinó únicament la idoneïtat del producte recomanat de manera aïllada.

En el servei 'Santander Orienta' les recomanacions que fa el banc no tenen una periodicitat fixa acordada amb antelació. Aquestes recomanacions es poden produir:

- En contactes del personal comercial del banc amb el client.
- A petició del client.
- Per iniciativa del banc dins de la seva activitat comercial.

El banc no està obligat a fer cap seguiment posterior ni cap proposta sobre les inversions, encara que derivin d'una recomanació.

El client és el responsable de mantenir o no les inversions i de vigilar-ne l'evolució. En qualsevol cas, el client pot ordenar les operacions que consideri oportunes segons la seva iniciativa i responsabilitat. En aquestes situacions, el banc no està obligat a incloure l'operació que el client ordeni dins d'una recomanació, ni a comprovar-ne l'adequació al perfil del client, excepte en els termes i amb l'abast que exigeix la normativa vigent.

Per a aquest servei, el banc avaluarà la idoneïtat de cada operació mitjançant qüestions concretes relatives als objectius d'inversió del client en aquesta operació i la seva situació financera en relació amb aquesta. Prèviament, el client ha de facilitar al banc la informació necessària per fer una avaluació de conveniència que permeti valorar els coneixements i l'experiència financera del client. Aquesta avaluació de la idoneïtat és proporcional al servei d'assessorament que es presta.

En aquest servei el banc posa a disposició dels clients una àmplia gamma de productes d'inversió que comprèn notes estructurades emeses pel Grupo Santander, així com accions i participacions d'institucions d'inversió col·lectiva, estatals i estrangeres, emeses, avalades o gestionades per entitats que pertanyen al Grupo Santander.

El banc revisarà almenys anualment l'adequació dels productes vius que ha recomanat al client a través d'aquest servei, d'acord amb la seva avaluació de conveniència en vigor; les respostes a les qüestions relatives als objectius d'inversió del client en aquesta operació efectuades abans de contractar els productes i la seva situació financera en el moment de l'avaluació periòdica. El banc comunicarà al client el resultat d'aquesta revisió per escrit o en un altre suport durador.

7.5. Decisió del client en l'assessorament

El client és lliure de dur a terme o no les recomanacions que fa el banc, i el banc no té cap facultat ni poder de gestió sobre les inversions del client. Així mateix, el resultat de les decisions d'inversió o desinversió executades serà de responsabilitat exclusiva del client.

VUITENA. Serveis d'inversió. Contractació no assessorada

8.1. Definició

Per a la contractació no assessorada de productes, el banc disposa d'uns controls en els seus sistemes de contractació que generen els avisos corresponents al client sobre les seves inversions.

El banc té a disposició dels clients un conjunt d'eines que els ajuden a prendre les decisions d'inversió i els faciliten una informació completa i adequada, dins de l'oferta de productes que comercialitza el banc.

El banc disposa d'una àmplia gamma de productes d'inversió que comprèn accions i participacions d'institucions d'inversió

col·lectiva estatals i estrangeres, i qualsevol instrument financer o valor negociable de renda fixa o de renda variable, tant cotitzat com no cotitzat, en mercats secundaris oficials, sistemes multilaterals de negociació (SMN) o sistemes organitzats de contractació (SOC), regulats o no, tant estatals com estrangers.

Atès el segment al qual pertanyi el client, la gamma de productes inclou institucions d'inversió col·lectiva de tercers proveïdors, així com instruments financers emesos, avalats o gestionats per entitats que pertanyen al Grupo Santander o a entitats vinculades contractualment o d'una altra manera amb el banc.

Tots els clients, per mitjà de canals no presencials, poden fer contractacions no assessorades a través de les plataformes d'inversió que el banc tingui disponibles en cada moment. Es tracta d'eines que permeten al client accedir a informació completa i detallada sobre els productes, conèixer la situació dels mercats i fer un seguiment de les seves inversions. A més, disposen d'eines d'anàlisi que faciliten la cerca de productes així com la realització de simulacions i comparatives. La gamma de productes que es poden contractar a través de les plataformes inclou institucions d'inversió col·lectiva de tercers proveïdors, així com instruments financers emesos, avalats o gestionats per entitats pertanyents al Grupo Santander o entitats vinculades contractualment o d'una altra manera amb el banc.

8.2. Test de conveniència del client

Com exigeix la normativa del mercat de valors, el banc ha d'avaluar la conveniència per al client en la comercialització de productes complexos per a clients detallistes. El banc ha d'avisar el client en cas que l'operació que s'ha de dur a terme no sigui adequada després del resultat de l'avaluació.

Per fer l'avaluació de la conveniència, el client ha d'emplenar el test de conveniència que li faciliti el banc. Si el client té el test d'idoneïtat en vigor, el banc ha optat per fer servir la informació sobre la conveniència que inclou el test d'idoneïtat que ha fet, si escau, al client. En aquests casos, no cal sol·licitar al client que empleni un test de conveniència. La utilització del test d'idoneïtat per avaluar la conveniència en aquests casos no implica que el banc estigui obligat a prestar un servei d'assessorament financer o de gestió de carteres.

El banc disposa d'eines que li permeten vetllar per la comercialització adequada de productes complexos i no complexos a clients detallistes. Quan el client demani un producte complex o no complex sense disposar del test de conveniència o d'idoneïtat, el banc entendre que el client el contracta per iniciativa pròpia.

Per avaluar la conveniència dels productes en la contractació no assessorada, el banc només tindrà en consideració les respostes que hagi donat el client a les qüestions aplicables relatives als seus coneixements i experiència financera que recull el test de conveniència o el test d'idoneïtat.

El client també pot contractar aquest servei sense aquests test per a productes no complexos (excepte en el cas de la contractació d'institucions d'inversió col·lectiva, per a la qual el banc n'avaluarà la conveniència en tot cas), com a mera execució. En aquest cas, el banc entén que:

- El client duu a terme l'operació de compravenda d'actius financers per iniciativa pròpia, i a compte i risc seu.
- El banc no pot avaluar si els productes no complexos que el client vol contractar són convenients per a ell o no. El banc ha d'informar el client de la impossibilitat d'avaluar la conveniència en aquests casos.

El banc considera que les ordres que el client instrueix directament sobre productes no complexos, a través dels canals a distància que el banc tingui disponibles en cada moment, són iniciativa del client, de manera que el banc no les pot avaluar.

Pel que fa als clients detallistes, han de fer el test de conveniència quan vulguin comprar instruments financers complexos. El banc ha d'avisar el client quan el seu perfil no sigui adequat per a aquest tipus d'actius financers. Tanmateix, el client pot fer la compravenda a compte i risc seu.

8.3. Obligació d'informació

El banc enviarà al client, almenys una vegada a l'any, els estats de posició amb la valoració dels instruments comercialitzats, la seva rendibilitat i els costos, les despeses i els incentius.

NOVENA. Serveis d'inversió. Gestió de carteres d'inversió

9.1. Definició

Mitjançant aquest servei, que el banc presta exclusivament a clients classificats com a detallistes o professionals, el client lliura al banc determinats instruments financers i/o metàl·lic, dipositats en una cartera d'inversió, i ordena al banc per escrit que els gestioni d'acord **amb els objectius d'inversió que indica**.

El mandat del client al banc es recull en un contracte de gestió de carteres que el client signa amb el banc. En aquest contracte s'assenyalen, entre altres coses, el risc de la cartera contractada, els actius financers en què pot invertir el banc per ordre del client i un indicador de referència perquè el client pugui comparar l'evolució de les inversions de la cartera gestionada.

Per complir el mandat del client, el banc pot efectuar tot tipus d'operacions, com ara compres, vendes, subscripcions, reemborsaments, amortitzacions, bescanvis, conversions o qualsevol altra que sigui necessària per administrar i gestionar les carteres.

El client paga al banc una comissió de gestió per aquest servei.

Amb motiu de la prestació d'aquest servei de gestió de carteres el banc no percebrà o, si escau, no retindrà comissions, honoraris ni beneficis no monetaris de tercers (incloses les entitats del Grupo Santander o entitats vinculades contractualment o d'una altra manera amb el banc), tret que es tracti de beneficis no monetaris menors que siguin raonables i proporcionats, que no menyscabin la independència del banc i puguin augmentar la qualitat del servei prestat.

9.2. Test d'idoneïtat del client

Per fer l'avaluació de la idoneïtat, el client ha d'emplenar el test d'idoneïtat que li faciliti el banc. El client ha d'emplenar un test d'idoneïtat per rebre aquest servei. Aquest test tindrà com a resultat un perfil de risc del client d'acord amb la informació que conté i que el client facilita. Sense aquest test, el banc no pot oferir aquest servei al client.

El banc controlarà el nivell de risc de la cartera gestionada en comparació amb el perfil del test d'idoneïtat del client. En aquest control, el banc podrà tenir en compte, atès el servei i el segment a què pertanyi el client, no només els actius financers de la seva cartera gestionada, sinó també la resta de les inversions del client al banc. En aquest cas, els instruments financers de la cartera de gestió del client s'afegiran **a la resta de les seves inversions per establir el nivell de** risc del client, a excepció feta de les posicions que el client mantingui en carteres d'assessorament independent.

9.3. Obligació d'informació

El banc enviarà al client, com a mínim cada tres mesos, un estat de comptes i un detall de les operacions executades.

9.4. Revisió de les inversions

El banc revisarà de manera regular l'evolució i el risc de les carteres de gestió, amb especial atenció al grau de concentració, les estratègies d'inversió i els instruments financers que seleccioni el banc. Cada cartera tindrà un indicador de referència perquè el client pugui comparar l'evolució de la seva inversió.

El banc informarà de les deprecacions de la cartera iguals al 10% o múltiples de 10%, o superiors, respecte al valor de la inversió en cada període d'informació.

9.5. Actius aptes, restriccions d'inversió i transaccions excloses de la gestió

A. Actius aptes per a aquestes carteres de gestió:

- valors cotitzats en borsa o en sistemes organitzats de negociació,
- accions i/o participacions en institucions d'inversió col·lectiva,
- instruments del mercat monetari,
- passius financers a Banco Santander,
- actius financers de renda fixa i instruments híbrids de la llista i amb valor de mercat disponible i instruments financers derivats.

La manera en què es valoren aquests actius consta al contracte de gestió que el client signa amb el banc.

B. Restriccions d'inversió: el banc no farà inversions per compte del client, en aquestes carteres de gestió, sobre instruments financers d'empreses i entitats que incompleixin els criteris ètics, socials i ambientals del banc.

C. Transaccions excloses de gestió: el banc també exclou de les carteres de gestió les operacions de préstec de valors i les operacions amb instruments financers derivats sobre matèries primeres amb liquidació en espècie.

En cap cas les operacions no poden superar el valor de la cartera d'inversió, sobretot pel possible ús d'instruments financers derivats.

9.6. Possibilitat de delegació del servei

El banc pot delegar aquest servei en altres entitats. En aquest cas, el banc serà sempre el responsable davant el client.

DESENA. Servei de custòdia i administració de valors

10.1. Definició

El banc té l'obligació de custodiar els títols físics dels instruments financers en què el client inverteixi a través dels serveis d'inversió d'aquest contracte. En cas que els instruments financers esmentats es representin mitjançant anotacions en compte, el banc efectuarà i mantindrà la inscripció.

El client ha de disposar d'un compte de valors o d'una cartera d'instruments financers per rebre el servei d'administració i custòdia.

10.2. Compte associat

El client ha de tenir associat un compte corrent al compte de valors o a la cartera d'instruments financers.

El banc pagarà al compte associat els imports de les vendes, els reemborsaments, els interessos, els dividendes en efectiu, les devolucions de nominal, els arrodoniments per aportacions o qualsevol altre ingrés derivat de les inversions en custòdia.

El banc cobrarà del compte associat:

- Els imports de subscripció de fons d'inversió, compra d'accions, bons, drets de subscripció o altres actius financers en què el client inverteixi.
- Els imports corresponents a subscripcions, canvis i conversions.
- Les quantitats que el client degui i que derivin de les comissions, les despeses i els impostos per la custòdia.

10.3. Operacions de custòdia i administració

Tret que el client doni instruccions específiques al banc amb prou antelació, el banc queda autoritzat a dur a terme tots els actes i les operacions perquè els actius financers custodiats conservin els drets que els corresponen.

Entre aquestes operacions, el banc s'ocupa de:

- Cobrar els interessos, els cupons, els rendiments o els dividendes que derivin dels actius financers i, en cas de venda, el reemborsament parcial o l'amortització total dels actius financers; cobrar els imports corresponents a canvi de la presentació o el lliurament dels títols físics, o de la cancel·lació de la inscripció, o la baixa de registre si els actius financers estan representats mitjançant anotacions en compte.
- Atendre operacions obligatòries, com ara bescanvis, canvis, substitucions, estampillats per augment o disminució de capital, vendes forçoses i altres operacions com el desemborsament de dividendes passius o crides de capital, per a les quals el client ha de proveir els fons necessaris.
- Comunicar operacions voluntàries per a les quals el client ha de donar les ordres que decideixi. El client ha de donar l'ordre amb dos dies hàbils d'antelació perquè el banc pugui dur a terme l'operació en el mercat corresponent. En

aquest cas, si el client no dona una ordre en aquest termini, el banc té autorització per vendre els drets de subscripció dels actius **financers si es poguessin vendre, o a rebre els nous** actius financers que se li assignin gratuïtament o comprar els actius financers. El banc durà a terme aquestes operacions per al millor interès del client. En el cas dels drets de subscripció, el banc pot no vendre'ls quan els costos de l'operació siguin més grans que l'import de venda.

10.4. Conformitat amb les operacions

El client pot manifestar la seva disconformitat amb totes les operacions, liquidacions i saldos que el banc li notifiqui en el termini de 15 dies. En cas contrari, el banc considera que el client està conforme i queda obligat.

10.5. Utilització de subcustodis

El banc pot fer ús dels subcustodis per prestar el servei de custòdia, administració i registre d'actius financers, sempre que sigui necessari per oferir un servei eficaç.

El banc pot delegar en tercers el registre individualitzat dels actius financers, tot i que el banc mantindrà la responsabilitat davant del client per la custòdia i l'administració, tret que les lleis, aquest contracte bàsic o els contractes singulars estableixin una altra cosa.

El banc elegirà els subcustodis amb la mateixa cura que si anés a dipositar els actius financers propis i s'assegurarà que siguin entitats financeres de prestigi i reputació.

El client pot consultar tota la informació sobre els subcustodis internacionals a l'enllaç web següent: http://bsan.es/subcustodios_info

10.6. Comptes globals (o comptes òmnibus)

En les operacions amb actius financers en mercats estrangers en què la pràctica habitual així ho exigeixi, els actius financers quedaran dipositats en comptes globals (també anomenats comptes òmnibus). Aquests comptes s'obren en un **subcustodi internacional i s'hi custodien els actius financers** de diversos clients. El banc, o un tercer designat per a aquest cas, és el titular d'aquest compte global.

El banc i el subcustodi prendran les mesures necessàries perquè els actius financers estiguin identificats de manera correcta com a pertanyents al client que n'és propietari i perquè aquests actius financers es mantinguin separats dels actius del banc i del subcustodi. El banc i el subcustodi també tindran un registre per conèixer la situació dels actius financers i les operacions de cada client.

El client pot sol·licitar que els seus actius financers es dipositin en un compte separat en comptes d'estar en un compte òmnibus. Això requereix que sigui possible que la persona emissora i el banc prestin el servei esmentat i que el client pagui els costos afegits que es generin.

Per al cas d'accions i participacions en institucions d'inversió col·lectiva espanyoles gestionades per societats gestores domiciliades o establertes a Espanya, el banc també pot fer servir comptes òmnibus per a les accions i les participacions en fons d'inversió espanyols. Les participacions de fons quedaran registrades al registre de la societat gestora a nom del banc per compte del client. Per a això, cal que hi hagi un acord entre el banc i la societat gestora del fons d'inversió. El banc ha de portar un registre de les participacions del client i del valor d'aquestes.

Per al cas d'institucions d'inversió col·lectiva, entitats de capital risc i institucions d'inversió col·lectiva de tipus tancat no constituïdes a Espanya, el banc també pot fer servir comptes òmnibus. Les accions o participacions que se subscriuguin quedaran registrades en un compte global obert a l'entitat gestora a nom del representant. El representant ha de ser el banc o un tercer designat pel banc. El representat prendrà les mesures perquè les accions o participacions:

- S'identifiquin de manera correcta com a pertanyents al client que n'és la persona titular.
- Es mantinguin separades dels actius del representant i de les accions o participacions que el representant mantingui registrades a nom seu per compte d'altres clients.

10.7. Riscos dels subcustodis internacionals i dels comptes globals

El client queda informat que:

- A la Unió Europea els dipòsits de valors de clients oberts en entitats de crèdit estan protegits per sistemes de garantia en les condicions que estableix cada estat membre de la UE. Fora de la Unió Europea, és possible que el país no tingui un sistema de garantia o que sigui diferent de l'europeu.
- D'acord amb les lleis espanyoles, el banc no garanteix els actius financers ni està obligat a tornar-los al client en cas que el subcustodi faci fallida o sigui insolvent.
- En l'ús de subcustodis i comptes globals, la responsabilitat del banc consisteix a tenir cura a l'hora d'avaluar, seleccionar, contractar, mantenir i controlar els subcustodis aplicant criteris i requisits exigents de solvència, risc operatiu o legal i qualitat del servei.
- El banc també és responsable davant del client d'informar-lo de manera clara, completa i comprensible dels riscos per dipositar en subcustodis internacionals.
- L'ús de comptes globals té riscos:
 - La disponibilitat dels actius o l'exercici de drets incorporats a aquests pot tenir alguna restricció temporal.
 - A més, hi pot haver un deteriorament o pèrdua dels actius financers pels mateixos riscos d'aquest tipus de comptes i perquè la seva custòdia pot estar regulada per les lleis d'altres països.

Si el client no vol assumir aquests possibles riscos o el funcionament dels comptes globals oberts en subcustodis, s'ha d'abstenir d'operar amb actius financers estrangers.

ONZENA. Servei de recepció, transmissió i execució d'ordres

11.1. Recepció, transmissió i execució d'ordres

El banc presta el servei de recepció i transmissió d'ordres sobre determinats instruments financers, com ara:

- Certes accions i participacions d'institucions d'inversió col·lectiva (IIC) de gestores no vinculades a Grupo Santander o fons d'inversió no cotitzats (tret de d'IIC de terceres gestores).
- Certes accions i bons.
- Alguns derivats en mercats organitzats.
- Productes extraborsaris.

Per actuar en el millor interès del client, el banc pot executar directament les ordres del client o pot transmetre l'ordre a un tercer perquè l'executi.

Quan es transmetin les ordres del client a un tercer perquè les executi, el banc seleccionarà entitats que han adoptat polítiques d'execució d'ordres segons la normativa vigent, tenint en compte la categoria de l'actiu financer sobre el qual hi ha una ordre del client. És possible que el banc seleccioni només una entitat, sempre que aquesta entitat hagi adoptat mesures adequades per assegurar que el banc actua en el millor interès del client.

11.2. Obligació d'informació

El banc ha d'informar el client de les ordres efectuades amb la freqüència que exigeix la llei.

El banc posarà la informació a disposició del client:

- a les oficines del banc,
- al domicili del client que s'indica en aquest contracte bàsic,
- a través de comunicacions electròniques, pels canals de banca per Internet o banca telefònica, si té contractats i activats aquests serveis, i els avisos d'execució d'ordres quan:
 - el banc hagi de confirmar l'execució d'una ordre del client en un suport durador. En aquest cas, estarà disponible el primer dia hàbil des que s'executi, com a molt tard.
 - el banc rebi la confirmació d'un tercer que executa l'ordre del client. En aquest cas, estarà disponible el primer dia hàbil després que el banc rebi la confirmació del tercer.

El client pot manifestar la seva disconformitat amb aquests avisos en el termini de 15 dies des que el banc li comuniqui l'ordre. En cas contrari, el banc considerarà que el client hi està conforme.

Per al cas de prestació del servei de gestió de carteres, el banc enviarà al client un extracte de les activitats de gestió efectuades, amb el detall de les operacions executades durant un període determinat. El contracte singular que regula el servei establirà la freqüència amb què el banc facilitarà els extractes, la periodicitat dels quals serà, com a mínim, cada tres mesos.

El banc també proporcionarà al client, almenys trimestralment, un document amb el detall dels actius financers que manté per compte del client, tret que el banc hagi facilitat aquesta informació al client en un altre document informatiu.

11.3. Política d'execució d'ordres

El banc té una política d'execució d'ordres, també anomenada *de millor execució*, que el client pot llegir a l'enllaç web següent: www.bancosantander.es/es/espacio-mifid.

Aquesta política indica els procediments que el banc segueix en l'execució d'una ordre per aconseguir el millor resultat per als clients detallistes i professionals.

Per executar les ordres, el banc té en compte factors com el preu, els costos, la rapidesa, el volum de liquidació i la probabilitat de la transacció. La prioritat per executar ordres de clients detallistes és el preu i els costos. En operacions denominades OTC o de compravenda fora de mercats borsaris, la prioritat és l'equitat del preu ofert en les transaccions.

La política d'execució d'ordres del banc té en compte la classificació del client, les característiques de les ordres del client, les de l'actiu financer a què fa referència l'ordre i les entitats a les quals es transmeten les ordres per executar-les.

En cas que el banc delegui la gestió de les carteres d'inversió en les gestores que pertanyen al Grupo Santander, el client queda informat que les gestores prendran les decisions d'inversió i de desinversió aplicant les seves pròpies polítiques, però respecte a la política del banc.

Queden expressament excloses del servei d'execució d'ordres:

- Les compres de nous instruments financers que es vinguin com a col·locacions restringides a contraparts elegibles.
- Les ofertes públiques de venda de nous instruments financers a través de col·locacions públiques.
- Les operacions del banc per gestionar la pròpia cartera i com a creador de mercat.

11.4. Centres d'execució d'ordres

El banc executa les ordres a través de centres d'execució. El banc ha d'identificar els centres d'execució més rellevants per a cada instrument financer i transmetre les ordres dels clients a aquests centres perquè les executin. Per avaluar aquests centres, el banc té en compte tres factors:

- Que el centre tingui una liquiditat significativa i suficient.
- Que compensin i liquidin les ordres executades a través d'entitats de contrapartida central reconegudes o de sistemes de compensació i liquidació amb un alt nivell creditici.
- Que superin la revisió de qualitat de l'execució del banc cada any.

El banc publica cada any els cinc centres d'execució d'ordres principals de clients detallistes i professionals per volum de negociació i segons els diferents instruments financers. Aquesta informació està a disposició del client a la pàgina web www.bancosantander.es/es/espacio-mifid.

11.5. Ordres del client

Les ordres del client són a compte i risc seu i han de ser clares i exactes perquè el banc les pugui executar de manera correcta.

El banc ha de complir les ordres amb la màxima rapidesa possible. Si l'execució d'una ordre requereix el transport de títols físics dels actius financers, el transport es farà a compte i risc del client.

En els casos en què les pràctiques de mercat o les condicions d'aquest ho requereixin, el banc pot acumular les ordres del client a les d'altres clients o del mateix banc. En aquests casos, el banc té procediments i mecanismes per assegurar que el

client no experimenti cap perjudici econòmic.

El client pot sol·licitar la modificació o l'anul·lació d'una ordre ja cursada. El banc ha d'intentar aconseguir-ho de manera diligent, però no serà responsable de la seva execució en els termes anteriors a la sol·licitud de modificació o d'anul·lació, especialment quan l'execució depengui d'altres entitats que no siguin el banc.

El banc executarà o donarà ordre d'execució a una altra entitat seguint les indicacions del client i respectant el codi de conducta dels mercats de valors i la política d'execució d'ordres del banc. Les ordres que s'hagin d'executar a través d'un mercat regulat, d'un sistema multilateral de negociació (SMN) o d'un sistema organitzat de contractació (SOC), o altres tipus de centres d'execució, s'han d'ajustar a les normes del sistema multilateral en què s'executin.

El banc adverteix al client que el compliment de les indicacions i pautes anteriors no implica que s'aconsegueixi el millor resultat per a totes les ordres del client de manera obligatòria. En aquests casos, l'obtenció del millor preu pot no ser el millor resultat, per la importància que poden tenir altres factors en algunes operacions.

11.6. Ordres específiques del client

El client pot donar ordres específiques fora de la política d'execució d'ordres del banc. L'execució d'una ordre fora de la política d'execució del banc pot impedir l'obtenció del millor resultat possible.

El banc pot no admetre les ordres específiques del client. En cas que les admeti, el banc haurà d'executar l'ordre específic del client seguint-ne les instruccions. En aquest cas, es considerarà que s'han complert els requisits de la política d'execució d'ordres del banc respecte a l'ordre esmentada. El client entendreà que el banc compleix les seves obligacions quan es limiti a seguir-ne les instruccions específiques, tot i que no s'aconsegueixi el millor resultat possible.

Les instruccions específiques poden ser:

- Quant al centre d'execució al qual s'envia l'ordre.
- Quant a la divisa de l'ordre en actius financers que cotitzen en diferents divises.
- Alguns tipus d'ordres de compra i venda limitades segons determinats preus, conegudes com a *stop-loss*.

11.7. Qüestions específiques sobre les ordres dels clients

El client consent expressament que, per executar les seves ordres o perquè se'n transmeti l'execució, el banc pugui comprar o vendre actius financers de o a:

- Qualsevol entitat controlada de manera directa o indirecta pel banc o el Grupo Santander.
- Qualsevol cartera de valors que mantingui qualsevol client del banc o una entitat que pertanyi al Grupo Santander.

Per a les operacions que s'indiquen a continuació, el banc executarà les ordres de la manera següent:

- Les ordres sobre accions o participacions d'IIC de gestores no vinculades al Grupo Santander es duran a terme a través d'Allfunds Bank, SA.
- Les ordres que s'efectuïn a l'empareda dels serveis d'assessorament o de gestió de carteres sobre IIC amb diferents classes registrades a la CNMV s'executaran sobre la classe més avantatjosa per al client.
- Les ordres sobre accions o participacions d'IIC de gestores vinculades al Grupo Santander per comercialitzar-se a Espanya es duran a terme a través de gestores espanyoles del Grupo Santander.

11.8. Reserves del banc en les ordres del client.

El banc es reserva el dret a:

- Admetre o no les ordres amb instruccions específiques.
- Negar-se a vendre valors per compte del client que no estiguin dipositats al compte de valors o a la cartera d'instruments financers que el client té obert al banc abans d'executar la venda esmentada.
- Executar o no una ordre de compra de valors per sobre del saldo disponible al compte associat a la cartera d'instruments financers o compte de valors.
- Executar o no una ordre quan es produeixin una o més de les situacions següents:

- Que s'incompleixin les exigències del banc.
- Que estigui sense signar pel client.
- Que el client hagi cursat l'ordre per altres mitjans diferents als que té el banc.

El client ha de confirmar al banc que l'ordre compleix aquests requisits perquè l'executi.

- Recomprar instruments financers per compte i a càrrec del client sobre els quals aquest hagi donat una ordre de venda, però que la venda no es produeix perquè:
 - Els instruments tenen un defecte de forma en el lliurament.
 - Els instruments són inadmissibles d'acord amb els reglaments del sistema de compensació i liquidació en què s'hagi d'executar l'ordre.
 - El client no ha lliurat els instruments al banc amb prou temps perquè es lliurin al comprador.
 - Executar o no ordres de crèdit o a termini per a la compravenda d'instruments financers.

11.9. Ordres en determinats instruments financers

El que preveuen els apartats anteriors s'aplica també als instruments financers que s'indiquen a continuació, excepte en les excepcions específiques aplicables a cada producte que s'hagin de tenir en compte.

11.9.1. Inversions en deute públic

Les operacions amb deute públic estan subjectes als requisits que estableixen el Ministeri d'Economia i Hisenda i el Banc d'Espanya.

El client pot sol·licitar al banc:

- Presentar davant del Banc d'Espanya una sol·licitud de subscripció de deute públic.
- Comprar al banc deute públic que aquest mantingui a la seva pròpia cartera.
- Sol·licitar al banc que faci d'intermediari per comprar deute públic de la cartera d'altres gestores del mercat de deute públic en anotacions, amb pacte de recompra o sense i amb les condicions que es pactin en cada operació.

El banc enviarà al client un resguard o certificat de cada operació. Aquests resguards només justifiquen que s'ha efectuat l'operació, no representen la inversió ni es poden transmetre o negociar. El deute públic adquirit representat en títols físics es dipositarà al banc.

11.9.2. Inversions en institucions d'inversió col·lectiva (fons d'inversió o societats d'inversió).

El client pot sol·licitar al banc que faci d'intermediari per subscriure, traspasar i reemborsar accions i participacions d'institucions d'inversió col·lectiva (IIC) en què el banc pugui intervenir.

Per a les subscripcions, els traspassos i els reemborsaments d'accions o de participacions d'IIC, el client:

- Ha de donar la sol·licitud per escrit en la qual identifica l'IIC, o donar instruccions al banc perquè dugui a terme l'operació per compte del client, complint les formalitats necessàries.
- Ha de respectar els imports mínims d'inversió que fixi la documentació de l'IIC.
- Ha de tenir en compte el valor liquidatiu de l'IIC i el banc aplicarà les normes de valoració que fixi la documentació de l'IIC.

Per a les operacions en IIC no domiciliades a Espanya, el client accepta que els valors subscrits estiguin registrats a nom del banc o a nom del tercer que el banc designi com a representant.

En la subscripció d'IIC pel client, el banc li lliurarà una d'aquestes dues opcions:

- El document amb les dades fonamentals per a l'inversor (DFI o KIID – *key investor information document*, o el que el substitueixi en el futur) i l'últim informe semestral disponible de l'IIC.
- El DFI (o del document que el substitueixi en l'estat d'origen de l'IIC), la memòria de comercialització i l'últim informe de contingut econòmic publicat de l'IIC.

Aquests documents permeten al client:

- Disposar de la informació apropiada sobre aquests actius financers i sobre les despeses i els costos derivats d'aquests.
- Comprendre les característiques i els riscos de l'IIC.
- Adoptar decisions d'inversió fundades sense necessitat de recórrer a altres documents.

A més, el banc enviarà al client la informació que li faciliti la gestora de l'IIC.

El banc pot cobrar una comissió per la custòdia i el registre d'accions o participacions d'IIC estrangeres i d'accions o participacions d'IIC espanyoles representades mitjançant anotacions en compte (entre d'altres, ETF i SICAV). Aquest cost estarà indicat al fullet de tarifes del banc o al contracte singular.

En compliment dels principis de diligència i d'actuació en el millor interès del client que estableix la normativa vigent del mercat de valors, el banc avaluarà les posicions del client en les classes corresponents de les IIC que mantingui com a persona titular única o primera persona titular —en cas de cotitularitat—, d'acord amb les condicions i els procediments que el banc i les entitats gestores de les IIC esmentades estableixen a aquest efecte, i comunicarà al client l'accés a una classe amb comissions més favorables de la mateixa IIC de la qual sigui accionista o partícip, amb els mateixos objectius i política d'inversió, sempre que es compleixin els requisits que preveu el fullet informatiu corresponent. Si escau, si l'IIC és es pot traspasar i en el moment del traspàs de la posició del client s'aplica el règim de remissió que preveu la normativa fiscal en vigor en cada moment, es procedirà a reclassificar les accions o les participacions del client a la classe amb comissions més favorables que li correspongui de la mateixa IIC, amb els mateixos objectius i política d'inversió, sempre que es compleixin els requisits que preveu el fullet informatiu corresponent.

11.9.3. Operacions amb productes derivats o estructurats.

El client pot sol·licitar al banc que efectui operacions sobre actius financers derivats i/o estructurats, com ara futurs, opcions, compravendes a termini, permutes financeres, en mercats organitzats o no, estatals o estrangers dins d'aquest contracte bàsic. Els productes derivats i/o estructurats poden disposar de qualsevol tipus o actiu subjacent, financer o no (tipus d'interès, tipus de canvi, accions, divises, índexs borsaris o d'altres).

El client queda informat que:

- Els productes derivats i/o estructurats es classifiquen com a productes complexos. La seva adquisició no és adequada ni convenient si el client no té prou coneixements i experiència.
- És necessari que estigui disposat a assumir riscos elevats, que disposi de prou capacitat financera i que tingui coneixements específics sobre els productes i el funcionament dels mercats i sistemes de negociació per poder efectuar operacions amb productes derivats i/o estructurats.
- Aquests actius financers són sofisticats i tenen un risc alt que pot suposar la pèrdua de tot l'import invertit o de part d'aquest o, fins i tot, pèrdues il·limitades que superin el capital invertit. Un benefici es pot convertir ràpidament en pèrdua per les fluctuacions en els mercats.
- Les operacions amb productes derivats i/o estructurats requereixen una vigilància constant de la inversió.
- És possible que hagi de modificar diverses vegades les garanties que ha de constituir, com a conseqüència de les fluctuacions dels mercats.

El client es compromet a:

- Complir la normativa legal aplicable a aquestes operacions i la dels mercats en què es duen a terme.
- Constituir i ajustar les garanties que se li exigeixin per operar amb aquests productes, en els terminis estipulats i signant els documents que calguin.

En les operacions sobre actius financers negociats en mercats organitzats:

- El client ha de signar l'ordre i facilitar totes les dades necessàries per transmetre-la i executar-la.
- Abans d'efectuar l'operació, el banc ha d'estudiar si aprova o no l'operació i/o el contracte que el client vol dur a terme.
- El banc pot exigir al client que signi tots els documents que consideri necessaris per documentar correctament l'operació.
- L'operació es fa a compte i risc del client, independentment de la relació que el banc tingui amb la contrapart intervinent, i el client és responsable de totes les obligacions que derivin de l'operació respecte al banc o tercers.

11.9.4. Operacions sobre instruments negociats en mercats.

En les operacions sobre renda variable cotitzada, accions de SICAV, *warrants*, certificats i productes cotitzats *exchange traded products* (ETP), i, si escau, alguns instruments de renda fixa:

- Si es negocien en mercats en què el banc no és membre, el banc rep l'ordre del client i la transmet a l'intermediari. L'intermediari és el responsable d'executar l'ordre al centre d'execució seleccionat. En aquest cas, si es tracta d'una operació de renda variable i el client està classificat com a detallista, el banc dirigirà l'operació preferentment cap a mercats regulats a través dels intermediaris. Per a això, hi ha d'haver les condicions per a una execució òptima, o en cas contrari, els dirigirà cap a un sistema multilateral de negociació (SMN).
- Si es negocien en mercats en què el banc és membre de mercat i el client està classificat com a detallista, el banc dirigirà l'operació preferentment cap a mercats regulats. Per a això, hi ha d'haver les condicions per a l'execució òptima, o en cas contrari, els dirigirà cap a un sistema multilateral de negociació (SMN).

En les operacions sobre renda variable en el mercat espanyol, el banc té a membre compensador Santander Securities Services, SA. Aquesta entitat té els mitjans tècnics per a la compensació i la liquidació dels fluxos i la salvaguarda de la correspondència entre el registre comptable central i els registres de detall de les operacions.

El client queda informat que:

- Els productes cotitzats (ETP) poden tenir una alta complexitat per la seva heterogeneïtat i per l'ús de derivats.
- Per aquesta raó, el client ha de tenir amplis coneixements financers i vigilar especialment la seva inversió per efectuar operacions amb aquest tipus de productes. Aquests productes no són adequats ni convenients per al client si aquest no té prou coneixements ni experiència.
- Els instruments financers de renda fixa emesos per entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió de la Unió Europea es consideren complexos, ja que es tracta de passius admissibles per a la recapitalització interna de l'entitat emissora³. Per aquest motiu, cal que el banc avalui la conveniència d'aquests productes per al client si està classificat com a detallista.
- Els productes financers es classifiquen segons les seves característiques en funció del seu nivell de risc, liquiditat i complexitat.⁴ Aquesta norma no s'aplica:
 - Al deute públic emès per l'estat, les comunitats autònomes i les entitats locals.
 - Al deute públic emès per les institucions, els òrgans o els organismes de la Unió Europea i els governs centrals, les autoritats regionals o locals o altres autoritats públiques, els organismes de dret públic o les empreses públiques dels estats membres de la Unió Europea, anàlegs als espanyols.

DOTZENA. Consentiments, autoritzacions i exempcions de responsabilitat

12.1. El client confirma que:

- a. El banc l'ha informat amb anterioritat perquè conegui els productes i serveis que ofereix aquest contracte. La informació ha estat clara i imparcial. Aquesta informació li ha indicat els riscos que pot tenir la inversió en actius financers i les polítiques i els procediments de venda i realització d'ordres de compravenda d'instruments financers.
- b. El banc l'ha informat de la seva classificació abans de signar el contracte.
- c. Tota la informació que ha facilitat al banc és veraç, completa i exacta.
- d. El banc l'ha informat del dret que té de demanar un canvi de classificació, si compleix les exigències legals, i de les limitacions que estan relacionades amb aquest canvi.
- e. El banc l'ha informat que no li prestarà els serveis financers d'aquest contracte si no pot avaluar la idoneïtat per falta d'informació.
- f. El banc posa a disposició del client informació sobre l'ús de comptes globals i dels subcustodis internacionals. El banc l'instà perquè consulti i analitzi aquesta informació abans d'operar amb actius financers en mercats estrangers. El client pot consultar aquesta informació a www.bancosantander.es/es/espacio-mifid.
- g. La informació que el banc li ha facilitat sobre la custòdia i el registre dels actius, sobre l'existència de comptes omnibus i els seus riscos, i sobre la funció dels subcustodis i representants és suficient per saber com el banc presta

³ D'acord amb la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, i la Directiva 2014/59 de la UE.

⁴ De conformitat amb l'Ordre ECC/2316/2015, de 4 de novembre, relativa a les obligacions d'informació i classificació de productes financers.

- el servei d'administració, custòdia i registre pel seu compte.
- h. El banc li ha lliurat prou informació sobre la política d'execució d'ordres i el seu significat.
 - i. Accepta aplicar la política d'execució d'ordres.

12.2. El client autoritza el banc que:

Respecte a les comunicacions:

- a. Li envii qualsevol informació relacionada amb el contracte en paper, en format electrònic o en un altre suport durador perquè el client la pugui desar i reproduir, per exemple, en cas que la necessiti per assumptes legals o relacionats amb impostos.
- b. Gravi, d'acord amb el règim legal establert, les converses telefòniques i les comunicacions electròniques a través de correu electrònic o de la plataforma d'Internet, i mantingui a la seva disposició una còpia de l'enregistrament de les converses i les comunicacions electròniques, prèvia petició, durant un termini de 5 anys des que es produeixi la conversa telefònica o la comunicació electrònica.
- c. Aixequi acta de les reunions presencials mantingudes entre el banc i el client, relatives a la recepció, la transmissió i l'execució d'ordres; que estaran a disposició del client durant un termini màxim de 5 anys.
- d. Li envii les normes de conducta del banc relacionades amb els productes i serveis d'aquest contracte a la seva adreça electrònica, al seu mòbil o a través de la plataforma de client a Internet.

Respecte a les seves inversions en institucions d'inversió col·lectiva (fons d'inversió o societats d'inversió):

- a. Avalui les seves posicions en les classes corresponents de les IIC que mantingui com a persona titular única o primera persona titular, en cas de cotitularitat, d'acord amb les condicions i els procediments que el banc i les entitats gestores de les IIC esmentades estableixen a aquest efecte.
- b. Si escau, que el banc reclassifiqui les accions o participacions de l'IIC de la qual el client sigui partícip a la classe amb comissions més favorables que li correspongui de l'IIC esmentada, en aquells casos en què es presentin els requisits següents: (i) que es compleixin les condicions que preveu el fullet informatiu corresponent de l'IIC de què es tracti, i (ii) que l'IIC es pugui traspasar i en el traspàs de la seva posició s'apliqui el règim de remissió que preveu la normativa fiscal en vigor en cada moment.

Respecte a les operacions amb actius financers en mercats estrangers:

- a. Faci servir subcustodis i pugui delegar en tercers el registre individualitzat dels actius financers del client.
- b. Faci servir comptes globals (o comptes òmnibus) en aquestes operacions, sempre que l'operació habitual en el mercat estranger de què es tracti ho exigeixi i el banc informi dels riscos d'aquesta operació i del subcustodi.
- c. Delegui en tercers el registre individualitzat dels actius financers.

Respecte a les ordres:

- a. Pot executar les ordres del client respecte a alguns instruments financers fora de mercats regulats o sistemes multilaterals de negociació a causa de les característiques d'aquest instrument financer o de les entitats que actuen com a centres d'execució per a aquest tipus d'instruments financers. En aquests casos, el client presta el seu consentiment previ i exprés a totes les operacions que es duguin a terme d'acord amb aquest contracte bàsic i, si escau, els contractes singulars que se subscriuguin.
- b. Pot actuar com a contrapartida de les operacions que ordeni el client per a determinats instruments financers, en funció del producte o el mercat de què es tracti.
- c. Pot fer servir la intermediació d'entitats que el banc controli de manera directa o indirecta o que pertanyin al Grupo Santander, quan ho consideri convenient, en l'execució de les ordres del client o en la prestació de qualsevol servei d'inversió o servei auxiliar. En aquest cas, les entitats esmentades tindran dret a cobrar pels seus serveis de manera independent.

12.3. Règim de responsabilitat del banc en la prestació de serveis d'inversió:

Respecte a la informació del client:

- a. El banc no es fa responsable dels danys o les conseqüències que derivin de la falsedat o la inexactitud de les dades que facilita el client, quan el banc no ho pugui comprovar de manera directa o completa i només disposi de la

informació que li facilita el client.

Respecte a la rendibilitat de les inversions:

- a. Els resultats de les inversions depenen de molts factors relacionats amb el mercat i el risc de l'actiu financer. Per tant, el banc no garanteix al client cap resultat o rendibilitat de les inversions efectuades.
- b. El banc no és responsable de la recuperació del capital invertit ni de la rendibilitat futura dels actius financers que compri el client. La rendibilitat passada dels instruments financers no n'assegura ni en condiona la rendibilitat futura.

Respecte a les operacions de custòdia i administració:

- a. El banc no es fa responsable dels errors o les omissions que origini el client i que aquest no reperi de la manera i en el temps adequats.
- b. El banc no es fa responsable de la pèrdua o el deteriorament dels actius financers custodiats, administrats o registrats a causa de riscos propis del mercat, per causa de força major o cas fortuït.
- c. El banc no garanteix ni té cap obligació de compensar el client per la pèrdua dels actius financers per la fallida d'un subcustodi internacional. El client ha d'evitar operar amb actius financers internacionals si no vol acceptar aquests riscos.

Respecte a les ordres:

- a. El banc no es fa responsable que una ordre no es pugui executar a causa del mateix client o de tercers.
- b. El client no té dret a sol·licitar cap reemborsament del banc ni de cap altra entitat que el banc controli de manera directa o indirecta o que pertanyi a Grupo Santander si al banc li és impossible executar o intervenir perquè un tercer executa correctament ordres del client per restriccions legals, embargaments, cas fortuït, força major o qualsevol altra causa aliena al banc.
- c. El banc no es fa responsable que els instruments financers del client o els seus rendiments experimentin menyscabaments, pèrdues o perjudicis a causa d'un procediment concursal, fallida o insolvència, o si hi ha un funcionament defectuós dels emissors dels actius financers o qualsevol entitat relacionada amb l'emissió d'aquests.

TRETZENA. Informació bàsica sobre protecció de dades

1. Les dades de caràcter personal (d'ara endavant, les dades) que la persona titular d'aquest contracte i qualsevol tercer que hi intervingui, incloses, sense caràcter limitador, persones avaladores, garants, autoritzades, representants o persones de contacte de la persona titular del contracte, en cas que sigui una persona física (d'ara endavant, respectivament, la persona interessada i, conjuntament, les persones interessades), facilitin a Banco Santander, SA (d'ara endavant, el banc) en relació amb aquest contracte, seran tractades pel banc en qualitat de responsable del tractament, principalment, per a les finalitats següents:
 - (i) La contractació, el manteniment i el seguiment de la relació contractual amb el banc.
 - (ii) El desenvolupament d'accions comercials dirigides a la persona titular del contracte, en general, i, en particular, l'oferiment o la recomanació de productes i serveis financers i d'assegurances comercialitzats pel banc que puguin ser del vostre interès, tenint en compte els que hàgiu contractat en el passat. La recomanació de productes es pot basar en una anàlisi del seu perfil que, en alguns casos, es durà a terme utilitzant mitjans basats únicament en el tractament automatitzat de les dades.
 - (iii) La prevenció, la investigació i/o el descobriment d'activitats fraudulentes, inclosa eventualment la comunicació de les dades de les persones interessades a tercers, tant si són empreses de Grupo Santander com si no ho són.
 - (iv) L'enregistrament de la veu de les persones interessades per mantenir la qualitat del servei, quan aquestes es dirigeixin per via telefònica al banc, i l'ús dels enregistraments com a prova en judici i fora d'aquest, en cas que sigui necessari.

- (v) La realització de procediments d'anonimat, després dels quals el banc ja no estarà en disposició d'identificar les persones interessades. La finalitat d'aquests procediments és fer servir la informació anonimitzada amb finalitats estadístiques i per elaborar models de comportament.
 - (vi) La cessió de les dades de les persones interessades (identificadores i de contacte estrictament necessàries) a altres empreses de Grupo Santander i terceres empreses participades i/o empreses col·laboradores de Grupo Santander, en cas que aquestes persones interessades contractin algun dels productes i/o serveis de les entitats esmentades que el banc comercialitzi.
 - (vii) La comunicació de les dades de les persones interessades en casos d'impagament a sistemes comuns d'informació creditícia.
2. Les persones interessades poden exercir davant el banc els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat i el de no ser objecte de decisions individuals automatitzades, de manera que poden sol·licitar intervenció humana en la presa de decisions, mitjançant l'enviament d'un missatge electrònic a privacidad@gruposantander.es, o per correu postal dirigint-se a Juan Ignacio Luca de Tena, 11-13, 28027 Madrid. La persona interessada ha d'aportar una còpia del DNI o un document oficial que l'identifiqui.
 3. La informació detallada sobre protecció de dades es pot consultar en l'avís legal de la pàgina web de Santander (www.bancosantander.es), una informació que la persona titular del contracte s'obliga a traslladar a qualsevol representant o persona de contacte les dades de la qual hagi facilitat al banc amb motiu de la relació contractual i que no intervingui com a persona signatària d'aquest contracte.
 4. Informació sobre protecció de dades per a fons d'inversió de Santander Asset Management, SA, SGIIC:
 - 4.1. Santander Asset Management, SA, SGIIC, amb NIF A28269983 i amb domicili social al carrer Serrano, 69, 28006, Madrid (d'ara endavant, la gestora), us informa que, com a conseqüència de la seva activitat de gestió d'institucions d'inversió col·lectiva, tracta dades personals de les persones titulars dels fons d'inversió que gestiona (d'ara endavant, les persones interessades).
 - 4.2. La gestora tractarà les dades identificadores i econòmiques de les persones interessades que li hagi comunicat Banco Santander, SA a través del qual les persones interessades hagin subscrit el fons d'inversió corresponent. Les dades es tractaran amb la finalitat principal de possibilitar la contractació, el manteniment i el seguiment de la relació contractual associada als productes contractats. La legitimitat de la gestora per al tractament és, per tant, l'execució del contracte subscrit a través de l'ordre de subscripció. No es faran cessions de dades tret que hi hagi una obligació legal, que sigui necessari per a l'execució del contracte o bé amb el consentiment previ de la persona interessada.
 - 4.3. La gestora informa que les persones interessades poden exercir davant la gestora els seus drets d'accés, rectificació o supressió així com altres drets, com s'explica a la informació addicional, a través de la bústia PrivacySAMSP@santanderam.com o per mitjà de correu postal al domicili social de la gestora. Podeu consultar la informació addicional sobre protecció de dades a <https://www.santanderassetmanagement.es/politica-de-privacitat/>

Aquest contracte bàsic deixa sense efecte i substitueix íntegrament qualsevol altre contracte marc que s'hagi subscrit anteriorment amb el client per a la prestació de serveis d'inversió.

El client, que coneix íntegrament les condicions per les quals es regeix aquest contracte bàsic, que incorpora les condicions generals predisposades i acceptades per les parts, ha rebut un exemplar d'aquest contracte i té a la seva disposició el fulllet MiFID a la web www.bancosantander.es i al tauler d'anuncis de les oficines de Banco Santander, SA.