

AGINDUAK BETEARAZI ETA GESTIONATZEKO POLITIKA

AURKIBIDEA

1. HELBURUA

2. POLITIKAREN IRISMENA

3. BETEARAZPEN-ZENTROEN EDO BITARTEKARIEN ZERRENDA

4. BETEARAZPEN-ZENTROAK EDO BITARTEKARIAK HAUTATZEA

- 4.1. Betearazpen-zentroa hautatzeko eragileak
- 4.2. Bitartekaria hautatzeko eragileak

5. EMAITZA POSIBLERIK ONENA: ERAGILEAK, IRIZPIDEAK ETA GARRANTZI ERLATIBOA

- 5.1. Bezeroen aginduak betearazteko moduak: AB (aginduak betearaztea) eta AJT (aginduak jaso eta transmititzea)
- 5.2. Bezeroen berariazko jarraibideek eragotzi egin dezakete Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika aplikatzea

6. AGINDUAK GESTIONATZEKO PROZEDURA ETA SISTEMA

- 6.1. Gogoeta orokorrak
- 6.2. Aginduak gestionatzeko prozedura
- 6.3. Aginduak prezio mugatuan gestionatzea
- 6.4. Aginduak metatzea eta esleitzea

7. BEZEROAK INFORMATZEA ETA JAKINARAZTEA

- 7.1. Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika eta horri egindako aldaketak jakinaraztea
- 7.2. Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikarako baimena lortzea
- 7.3. Agindua betearazteari buruzko informazioa
- 7.4. Bezeroen finantza-tresnen egoerari buruzko informazioa
- 7.5. Bezeroak eskatuta Politikaren frogak ematea
- 7.6. Betearazpen-zentroi eta lortutako betearazpenaren kalitateari buruzko urteko informazioa

8. POLITIKA GAINBEGIRATZEA ETA KONTROLATZEA

- 8.1. Urteko kontrola
- 8.2. Aparteko kontrolak

1. ERANSKINA: AGINDUAK BETEARAZTEARI ETA GESTIONATZEARI BURUZKO ARAUAK, LABORAL KUTXAREN ZORROAREN AURKA FORMALIZATUTAKO ERAGIKETEI APLIKATZEKOAK

2. ERANSKINA: BITARTEKARIEK DARABILTEN AGINDUAK ONDOEN BETEARAZTEKO POLITIKAK BETE BEHARREKO GUTXIENEOAK

1. HELBURUA

MiFID araudiaren —Erregelamendu Delegatuen 2014/65/EE Zuzentaraua eta hori garatzeko arauak— eta Balore Merkatuaren Legearen arabera, inbertsio-zerbitzuak eta antzekoak ematen dituen hornitzaileak zintzotasunez, inpartzialtasunez eta profesionaltasunez jokatu behar du, bezeroen mesedetan.

Halaber, bezeroen aginduak betearazten dituenean, berdin zerbitzua bere kontura edo besteren batekin batera ematen badu, beharrezko neurriak hartu behar ditu, bezeroen eragiketetan emaitza posiblearik onena lortzeko, zenbait aldagai kontuan hartuta: prezioa, kostuak, betearazteko eta likidatzeko azkartasuna eta probabilitatea, bolumena, eragiketaren izaera eta agindua betarazteko garrantzitsua den beste edozein elementu.

Inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten entitateek aginduak zehaztasunez, zorroztasunez eta azkar gestionatzeko eta ondoren esleitzeko prozedurak eta sistemak izan behar dituzte, bezerorik ez kaltetzeko, eragiketak hainbatentzat egitean edo norberaren kontura jardutean.

Politika honen helburua da MiFID araudiak eta Balore Merkatuaren Legeak (BMLk) aginduak gestionatzearen eta betearaztearen alorretan ezarrita dituzten eskakizunei erantzuteko Caja Laboral Popular Coop. de Créditoak —aurrerantzean, LABORAL Kutxa edo Entitatea— aplikatzen dituen prozedurak eta sistemak biltzea. Bildumak Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika (aurrerantzean, Politika) du izena.

2. POLITIKAREN IRISMENA

Agiri honetan, bezeroen aginduak betearazi eta gestionatzeko politikak eta prozedurak bildu ditugu, eta zerbitzu hauek dituzte helburu:

- Agiri honetan ezarrita dauden araei jarraikiz aginduak betearaztea (aurrerantzean, AB), LABORAL Kutxak zuzeneko sarbidea duen betearazpen-zentroetan negoziatutako finantza-tresnetan.
- Agiri honetan ezarrita dauden araei jarraikiz aginduak jaso eta transmititzea (aurrerantzean, AJT), LABORAL Kutxak zuzeneko sarbiderik ez duen betearazpen-zentroetan negoziatutako finantza-tresnetan. Horiek betearazteko, bitartekariak erabiltzen ditu LABORAL Kutxak, eta bitartekariok jotzen dute zentrootara.

Kasu hauetan ez da esango LABORAL Kutxak bezeroen aginduak betearazi edo jaso eta transmititu dituenik:

- (i) Ematen diren bezeroarentzako prezioak LABORAL Kutxari onargarriak iruditzen zaizkionean, bere balantzearen kargura finantza-tresna bat erosteko edo saltzeko.
- (ii) Bezeroa LABORAL Kutxarekin harremanetan jartzen denean, prezioa eskatzeko.
- (iii) LABORAL Kutxak alderdi nagusi moduan bere kontura jarduten duen transakzio bateko baldintzak berak negoziatzen dituenean. Hau da, LABORAL Kutxak (bere zorrarako) eta txikizkaria edo profesionala (hau

da, aurkako alderdi hautagarria) ez den hirugarren batek egindako eragiketetan.

Politika honen eraginetarako, bezeroek agindu eta betearazpen-zentroetatik kanpo formalizatutako eragiketek —aurrerantzean, Over The Counter edo OTC eragiketak— agiri honetako **1. eranskinean** xedatutakoa soilik bete beharko dute.

Hauek dira Politika honen eraginpeko finantza-tresnak:

- Balore negoziagarriak, besteak beste: akzioak, bonuak, obligazioak eta ordaindukoak.
- Diru-merkatuko tresnak.
- Inbertsio kolektiboko erakundeetako eta *Exchanged-Traded Fund* (ETF) deritzenetako partaidetzak edo akzioak.
- Aukeren kontratuak, gerokoak, trukeak (swapak), eperako interes-tasetako akordioak, *warrantak* eta baloreekin zerikusia duten deribatuen beste kontratu batzuk, dibisak, interes-tasak edo etekinak, jaulkipen-eskubideak edo beste tresna deribatu batzuk, finantza-indizeak edo gauzatan nahiz eskudirutan likida daitezkeen finantza-neurriak.
- Aldeen araberako finantza-kontratuak.
- Produktu egituratuak.

Beraz, Politika hau ez zaie aplikatuko aurreko puntuetan adierazi ez diren finantza-tresnei; horrek ez du kentzen OTCekiko eragiketetarako **1. eranskinean** araututakoa.

Politika hau **bezero** txikizkarietara eta profesionalentzako ezarriko zaie. Balore Merkatuari buruzko Legearen 207. artikuluan zehaztuta dauden aurkako alderdi hautagarrietara dagokienez, LABORAL Kutxak ez ditu aplikatuko Politika honetan aurreikusitako xedapen hauek: batetik, aginduak baldintzarik abantailatsuenetan betearaztearena eta, bestetik, aurkako alderdi hautagarrien aginduak (bezeroen beste agindu batzuen aurrean edo LABORAL Kutxaren beraren interesen aurrean) zehaztasunez, zorrotasunez eta azkar betearaztea bermatzen duten prozedurak eta sistemak erabiltzearena.

Politika honen eraginetarako aurkako alderdi hautagarri batek bezero txikizkari edo profesional moduan trata dezaten nahi badu, eskaera aurkeztu beharko dio, idatziz, LABORAL Kutxaren Altxortegiaren eta Kapital Merkatuaren Departamentuari; LABORAL Kutxaren ereduak erabili beharko du. Tratamendu hori eragiketa guztietarako ala bakarrerako eskatzen duen adierazi beharko du eskaeran. Altxortegiaren Departamentuak Araudia Betearazteko Departamentuari helaraziko dio eskabideon edukia, kontrol-zeregina erraztu ahal izateko.

3. BETEARAZPEN-ZENTROEN EDO BITARTEKARIEN ZERRENDA

LABORAL Kutxa kide duen (edo, dagokionean, atxikita dagoen) betearazpen-zentro batean negoziatutako tresna baten inguruko aginduak betearazpen-zentro horretan betearaziko dira.

Horren harira nabarmengarria da LABORAL Kutxa merkatu eta negoziazio-zentro hauetako kidea dela:

- Etengabeko merkatukoa: Bilboko Burtsa. SIBE sistema (Espainiako burtsak konektatzeko sistema)
- AFBE merkatukoa (aktibo finantzarioen bitartekarien elkartekoa). SEND plataforma (zorra negoziatzeko sistema elektronikoa)
- Zor publikoaren merkatukoa: SEND plataforma (zorra negoziatzeko sistema elektronikoa)

LABORAL Kutxa kide ez duen betearazpen-zentro batean negoziatzen den tresna bati buruzko bezeroen aginduak betearazpen-zentro horietako kide diren bitartekariak betearaziko dituzte, baldin eta horiekin LABORAL Kutxak negoziatzeko eta betearazteko kontratuzko hitzarmenak baditu eta Politika honetan adierazten diren hautapen-baldintzak betetzen badituzte. LABORAL Kutxak ordainsari, deskontu edo diruzkoa ez den irabaziren bat jaso dezake bezeroen aginduak betearazpen-zentro edo bitartekari jakin batera bideratzeagatik. Horretarako, baina, bete egin beharko dira une bakoitzean balore-merkatuaren jokabide-arauetan interes-gatazken edo pizgarrien alorrean ezarrita dauden baldintzak. LABORAL Kutxak ordainsari, deskontu edo diruzkoa ez den irabaziren bat jasotzekotan, bezeroei ematen dien zerbitzuaren kalitatea hobetzeko izan behar du.

Segidan, Politika honen aplikazio-eremuan sartzen den finantza-tresna bakoitzari dagozkion zerbitzu-mota, betearazpen-zentroa edo bitartekaria eta aginduak jasotzeko bideak zehaztuko ditugu:

BALORE NEGOZIAGARRIAK ETA DIRU-MERKATUKO TRESNAK
Aginduak betearazteko zerbitzua (AB)
Errenta aldakor nazionala: etengabeko merkatua Betearazpen-zentroa: Bilboko Burtsa. SIBE sistema Bideak: Aurrez aurrekoa (bulegoak) Telefonoa (Telebanka zerbitzua) Online Banka Mugikorra
Errenta finko nazionala: AFBE merkatua eta zor publikoaren merkatua Betearazpen-zentroa: SEND plataforma Bideak: Aurrez aurrekoa (bulegoak) Telefonoa (Telebanka zerbitzua) (konplexua ez bada) Online Banka (konplexua ez bada) ¹ Mugikorra (konplexua ez bada)

¹ Konplexua edo ez-konplexua sailkapena ematen zaio Balore Merkatuari buruzko Legearen 217. artikuluko baldintzak betetzen dituen finantza-tresnari.

Warrantak: etengabeko merkatua**Betearazpen-zentroa:** Bilboko Burtsa. SIBE sistema**Bideak:**

Aurrez aurrekoa (bulegoak)

ETFak: etengabeko merkatua**Betearazpen-zentroa:** Bilboko Burtsa. SIBE sistema**Bideak:**

Aurrez aurrekoa (bulegoak)

Telefonoa (Telebanka zerbitzua) (konplexua ez bada)

Online Banka (konplexua ez bada)

Mugikorra (konplexua ez bada)

Aginduak jaso eta transmititzeko zerbitzua (AJT)**Errenta aldakor nazionala: parketa****Burtsa Merkatu Alternatiboa: MAB****Bitartekaria:** Norbolsa SVB SA**Bideak:**

Aurrez aurrekoa (bulegoak)

Online Banka

Mugikorra

Nazioarteko errenta aldakorra (ETFak eta nazioarteko warranta barne):**Bitartekaria:** Norbolsa SVB SA**Bideak:**

Aurrez aurrekoa (bulegoak)

Online Banka (konplexua ez bada)

Mugikorra (konplexua ez bada)

INBERTSIO KOLEKTIBOKO ERAKUNDEETAKO (IKE-ETAKO)**PARTAIDETZAK****Aginduak jaso eta transmititzeko zerbitzua (AJT)****Caja Laboral Popular Gestión SGIICK gestionatutako IKE-en harpidetzak eta itzultzeak****Bideak:**

Aurrez aurrekoa (bulegoak)

Telefonoa (Telebanka zerbitzua)

Online Banka

Mugikorra

Beste erakunde gestore batzuen IKE-en harpidetzak eta itzulketak:**Bitartekaria:** Inversis**Bideak:**

Aurrez aurrekoa (bulegoak)

4. BETEARAZPEN-ZENTROAK EDO BITARTEKARIAK HAUTATZEA

4.1 Betearazpen-zentroa hautatzeko eragileak

Betearazpen-zentro jakin bat hautatzeko eragile nagusia eragiketaren kontraprestazio osoa (aurrerantzean, **EKO**) da. Beraz, LABORAL Kutxak hautatuko duen betearazpen-zentroak bezeroarentzako EKOrik hoberena sortuko du, zuzenean edo zeharka, arrazoizko beste aukera batzuen aldean.

Ondorio horietarako, EKOak hauek hartuko ditu barne: finantza-tresnaren prezioa, LABORAL Kutxak kobratutako komisioak eta betearazpenari dagozkion kostuak, hala nola bezeroak agindua betearaziz zuzenean eragindako gastu guztiak, barne hartuta betearazpen-zentroaren tasak, konpentsazio- eta likidazio-tasak eta agindua betearazten parte hartzen duten beste hirugarren batzuek ordaindutako tasak.

Era berean, betearazpenik onena bermatzeko, beste eragile batzuk ere hartuko ditu kontuan LABORAL Kutxak; hona hemen:

- betearazpena gauzatzeko probabilitatea
- likidezia
- aginduaren bolumena
- bezeroaren aginduaren izaera

Horrela, bada, EKOa lehenetsiz baina EKOaren parean, beste eragile batzuk ere balioetsiko ditu LABORAL Kutxak, betearazpen-zentroak hautatzerakoan; hauxe izango da lehenesteko ordena:

- 1) likidezia
- 2) betearazpena gauzatzeko probabilitatea
- 3) aginduaren bolumena
- 4) aginduaren izaera

4.2 Bitartekaria hautatzeko eragileak

LABORAL Kutxari ez badator kio ondo betearazpen-zentro horretara atxikitzea (atxikitze-kostuaren eta betearazpen-zentro jakin batean jarduteko bezeroek ekarritako negozio-bolumenaren arteko erlazioa dela eta), zentro horri atxikitako beste bitartekari batzuei bideratuko dizkie bezeroen aginduak.

Bitartekari jakin bat hautatzeko eragile nagusia eragiketaren kontraprestazio osoa da. Beraz, LABORAL Kutxak hautatuko duen bitartekariak bezeroarentzako EKOrik hoberena sortuko du, zuzenean edo zeharka, arrazoizko beste aukera batzuen aldean.

EKOaren eragilea aplikatu aurretik, halere, bermatu egin beharko da Politika honen **2. eranskinean** aipatu diren gutxienekoak betetzen dituela bitartekariak darabilen aginduak ondoen betearazteko politikak.

Eragin horietarako, EKOak hauek hartuko ditu barne: finantza-tresnaren prezioa, LABORAL Kutxak kobratutako komisioak eta betearazpenari dagozkion kostuak, hala nola bezeroak agindua betearaziz zuzenean eragindako gastu guztiak, barne hartuta betearazpen-zentroaren tasak, konpentsazio- eta likidazio-tasak eta agindua betearazten parte hartzen duten beste hirugarren batzuek ordaindutako tasak.

Era berean, betearazpenik onena bermatzeko beste eragile batzuk ere hartuko ditu kontuan LABORAL Kutxak, hauek hain zuzen:

- betearazpena gauzatzeko probabilitatea
- likidezia
- aginduaren bolumena
- bezeroaren aginduaren izaera

Horrela, bada, EKOa lehenetsiz baina EKOaren parean, beste eragile batzuk ere balioetsiko ditu LABORAL Kutxak, bitartekariak hautatzerakoan; hauxe izango da lehenesteko ordena:

- 1) likidezia
- 2) betearazpena gauzatzeko probabilitatea
- 3) aginduaren bolumena
- 4) aginduaren izaera

5. EMAITZA POSIBLERIK ONENA: ERAGILEAK, IRIZPIDEAK ETA GARRANTZI ERLATIBOA

5.1 Bezeroen aginduak betearaztea

LABORAL Kutxak betearazpen-zentro edo bitartekari bakarraren bidez betearazten edo transmititzen dituzenez tresna bakoitzaren aginduak, ABaren edo AJTaren zerbitzuan emaitza posiblerik onena lortu ahal izateko horiek hautatzean zer eragile edo irizpide baliatzen dituen azalduko dugu jarraian:

- Etengabeko merkatuan —Bilboko Burtza. SIBE sistema— eta AFBE merkatuan —SEND plataforma— negoziatzen den tresna baten gainean bezeroek emandako aginduak AB zerbitzuaren bidez betearazten dira, bezeroarentzako emaitza posiblerik onena lortzen delakoan.

Politika honen 4. klausulan ezarritako lehentasun-ordenari jarraikiz, eragiketaren kontraprestazio osoarena izan da finantza-tresna hauetarako betearazpen-zentroak hautatzeko eragilea. Hona hemen azalpenak:

**ETENGABEKO MERKATUAN ETA AFBE MERKATUAN NEGOZIA DAITEZKEEN
BALOREAK ETA DIRU-MERKATUKO TRESNAK**

- **Errenta aldakor nazionala (SIBE sistema)**
- **Errenta finko pribatu eta publiko nazionala (SEND plataforma)**
- **Warrantak eta ETFak (SIBE sistema)**

LABORAL Kutxa kide denez etengabeko merkatuan eta AFBE merkatuan, halako tresnen inguruko aginduak betearaztean emaitza posiblerik onena lortzeko, kide den merkatu horietan AB zerbitzua erabiltzea da egokiena. Izan ere, AJT zerbitzuaren bidez betearazteak edo beste betearazpen-zentro batzuetara atxikitzeak kostu handiagoak ekarriko lizkioke, eta, ondorioz, eragiketaren EKOa okertuko litzatekeenez, bezeroari eragingo lioke zeharka.

Hortaz, kide duten betearazpen-zentroetan AB zerbitzua emanaz LABORAL Kutxari sortzen zaizkion kostuak txikiagoak badira arrazoizko beste aukera batzuen aldean, eragiketaren kontraprestazio osoa aplikatuz AB zerbitzua ematea izango da egokiena, balio negoziagarriekin —etengabeko merkatuan edo AFBE merkatuan— eta diru-merkatuko tresnekin zerikusia duten aginduak betearaztean emaitza posiblerik onena lortzeko.

- LABORAL Kutxa kide duten betearazpen-zentro edo plataformetan negoziatzen ez diren tresnen alorreko aginduak AJT zerbitzuaren bidez betearazten dira, bitartekari bat baliatuz. Izan ere, bezeroarentzako emaitza posiblerik onena lortzeko biderik egokiena da, eragile hauek aplikatzen badira:

**PARKETEAN ETA BURTSA-MERKATU ALTERNATIBOAN (MAB-EAN) NEGOZIA
DAITEZKEEN BALOREAK**

Merkatu horietako eragiketa-bolumena tarteko, AB zerbitzua ez da egokia, zeren eta zuzeneko betearazpenaren kostua handiagoa izango bailitzateke bitartekariarekin eginda baino, batetik garapen informatikoengatik eta bestetik AB zerbitzuak izango lukeen atxikipeneko edo negozio-bolumeneko kostu handiagoagatik. Horregatik, emaitza posiblerik onena lortzeko, AJT zerbitzua eman behar da eta agindua bitartekari baten bidez betearazi.

Bitartekarien artean, Norbolsa SVB SA da hautatutako bakarra, arrazoi hauek tarteko:

- aginduak ondoen betearazteko politikak bete egiten ditu Politika honen **2. eranskinean** adierazi diren gutxieneko elementuak, eta
- LABORAL Kutxarekin aginduak transmititzeko sistema automatikoa garatuta duen bakarra da. Beste bitartekari batzuekin antzeko sistemak garatzeak betearazpenari lotutako kostuak sortzen dizkio LABORAL Kutxari. Ondorioz, eragiketaren kontraprestazio osoaren lehentasuneko eragilea aplikatuz, Norbolsa SVB Saren bidez AJTa gauzatzea da biderik onena, parketean eta MABean negozia daitezkeen baloreekin lotutako aginduak betetzean emaitza posiblerik onena lortzeko.

NAZIOARTEKO MERKATUETAN NEGOZIA DAITEZKEEN BALOREAK

Nazioarteko betearazpen-zentroetako eragiketa-kopuruak ez du justifikatzen AB zerbitzua; izan ere, zuzeneko betearazpenaren kostua handiagoa izango litzateke bitartekari baten bidezkoa baino, AB horretarako beharko liratekeen garapen informatikoak direla eta. Horregatik, emaitza posiblerik onena lortzeko, AJT zerbitzua eman behar da eta agindua bitartekari baten bidez betearazi.

Bitartekarien artean, Norbolsa SVB SA da hautatutako bakarra, arrazoi hauengatik:

- haren aginduak ondoen betearazteko politikak bete egiten ditu Politika honen **2. eranskinean** adierazi diren gutxieneko elementuak, eta
- LABORAL Kutzarekin aginduak transmititzeko sistema automatikoa garatuta duen bakarra da.

Beste bitartekari batzuekin antzeko sistemak garatzeak betearazpenari lotutako kostuak sortzen dizkio LABORAL Kutzari. Ondorioz, eragiketaren kontraprestazio osoaren lehentasuneko eragilea aplikatuz, Norbolsa SVB SAREN bidez AJTa gauzatzea da biderik onena, nazioarteko merkatuetan negozioa daitezkeen baloreekin lotutako aginduak betetzean emaitza posiblerik onena lortzeko.

INBERTSIO KOLEKTIBOKO ERAKUNDEETAKO (IKE-ETAKO) PARTAIDETZAK

Caja Laboral Popular Gestión SGIICren (Caja Laboral Taldeari atxikitako sozietate gestorearen) IKEa eta hainbat IKEGSK gestionatutako IKEak (Caja Laboral Taldeari atxiki gabeak) (Banco Inversis SA)

IKE-etako partaidetzak harpidetu eta errenboltsatzeko aginduak Caja Laboral Popular Gestión SGIICren (Caja Laboral Taldeari atxikitako sozietate gestorearen) bidez betearazten dira erregistratutako fondoetan, eta Banco Inversis SAREN bidez gainerakoetan. LABORAL Kutzak merkaturatze-akordio bat du sinatuta Caja Laboral Popular Gestión SGIICrekin eta Banco Inversis SAREkin.

Betearazpen-eredu horri esker, eragiketaren kontraprestazio osoaren eragilea aplikatuz emaitza posiblerik onena lortzea bermatzen zaie bezeroei, baldin eta:

- Finantza-tresnaren prezioa bat badator partaidetzaren likidazio-balioarekin (PLBarekin). Balio hori kalkulatzeko, IKEak arautzen dituen araudia hartzen da aintzat.
- Fondoan liburuxketan ezarritakoez bestelako kosturik ez badago zuzenean betearazpenari lotuta.

IKE-en liburuxketan ezarrita dauden baldintzen arabera onuragarrienak diren partaidetza-motetan betearaziko dira bezeroen harpidetza-aginduak.

Hortaz, berariazko jarraibiderik ezean, aurreko ataletan azaldutako eragileak soilik erabiliko dira eragiketak betearaztean emaitza posiblerik onena bermatzeko, berdin diolarik bezeroa txikizkaria edo profesionala den, agindua zer finantza-tresnari buruzkoa den eta betearazpen-zentroak edo bitartekariak zer ezaugarri dituen.

5.2 Bezeroen jarraibideek eragotzi egin dezakete Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika aplikatzea

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

Hauek hartuko dira bezeroaren berariazko jarraibidetzat:

- tresna saldu nahiz erosteko prezioa
- betearazpenaren data eta ordua
- kontratazio-merkatua
- agindu-mota (baldintzatua, merkaturakoa, prezio mugatukoa...)
- oro har, agindua betearazteko moduari eragiten dioten bezeroaren jarraibide zehatzak

LABORAL Kutxak eskubidea izango du bezeroen berariazko aginduak onartu ala ez erabakitzeko. Zehazki, LABORAL Kutxak ez du betearazpen-zentroari buruzko bezeroen berariazko jarraibiderik onartuko, finantza-tresna zehatz horretarako betearazpen-zentro bakarreko kide bada LABORAL Kutxa.

LABORAL Kutxak bezeroaren berariazko jarraibideak onartzen baditu, bezeroari jakinaraziko dio erabili egingo dituela, nahiz eta Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikaren aurka joan. Edonola ere, bezeroen berariazko jarraibideek lehentasuna izango dute Politika honetan ezarritako betearazpen-eragileen aurrean.

LABORAL Kutxak emaitza posiblerik onena lortzeko beharrezko neurri guztiak hartu dituela ulertuko da, baldin eta, agindu bat edo aginduaren alderdi jakin bat betetzeko, bezeroak aginduaren alderdi horri buruz emandako jarraibideak betetzen baditu. LABORAL Kutxak bete egin beharko du, halaber, jarraibide horietan jaso ez diren aginduaren gainerako alderdiak ondoen betearazteko obligazioa.

Esan bezala, beraz, bezeroak baimena emango dio LABORAL Kutxari, bere berariazko jarraibideei lehentasuna eman diezaien aginduak ondoen betearazteko eragileen aurrean. Baimen hori aginduetan agertuko den testu honen bidez gauzatuko da:

«Bezeroak aitortu du ezen LABORAL Kutxak jakinarazi diola berariazko jarraibideak ematen badizkio gerta litekeela Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikan ezarrita dauden neurriak ezin aplikatu ahal izatea jarraibideetan aipatutako elementuetan, eta, beraz, aginduak betearaztean emaitza posiblerik onena ez lortzea».

LABORAL Kutxak ez ditu aginduak betearazteko berariazko jarraibideak ematera bultzatuko bezeroak, baldin eta jarraibide horiek bezeroarentzako emaitza posiblerik onena lortzea eragotz badezakete.

6. AGINDUAK GESTIONATZEKO PROZEDURA ETA SISTEMA

6.1 Gogoeta orokorrak

- Bezeroek Politika honetako betearazpen-zentro edo bitartekarietako bat hauta dezakete soilik, salbu eta LABORAL Kutxak onartutako berariazko jarraibide bat eman ez badute.
- Bezeroaren aginduak betearazpen-zentro batetik kanpo betearaztekotan, norberaren konturako negoziazioei lotutakoak izan behar dute. Kasu horretan, Politika honetako **1. eranskinean** aurreikusitakoaren mende egongo dira.

6.2. Aginduak gestionatzeko prozedura

Aginduak gestionatzeko, irizpide hauek erabiliko dira:

- LABORAL Kutxak azkar eta zehaztasunez erregistratzen eta esleitzen ditu bezeroaren aginduak.
- LABORAL Kutxak sekuentziazatuta eta azkar betearazten ditu bezeroen aginduak (alderagarriak badira), baldin eta aginduaren ezaugarriek edo merkatuko baldintzek ez badute galarazten, edo bezeroen interesek bestela jardutea ez badute eskatzen.
- Aginduak azkartasunez betearazteko zailtasun garrantzitsuren bat badago, zailtasunaren berri izan orduko bezero txikizkariak informatu beharko ditu LABORAL Kutxak.
- Betearazitako agindu baten likidazioa gainbegiratzearen edo ituntzearen ardura LABORAL Kutxarena bada, nahiko neurriak hartuko ditu bezeroak agindu hori likidatzeko emandako finantza-tresnak edo fondoak bezeroaren kontuan azkar eta zuzen esleitzen direla bermatzeko.
- AJT zerbitzuan LABORAL Kutxak hautatutako bitartekariak agindua jasotzen duenean, bitartekari horren aginduak ondoen betearazteko politika aplikatuko da. LABORAL Kutxak egiaztatu du bitartekariak baduela aginduak ondoen betetzeko politika, eta, beraz, betearazpenik onena bermatzeko eragileak zehaztuta dituela, araudi aplikagarriarekin bat.

6.3. Aginduak prezio mugatuan gestionatzea²

Negoiazteko onartuta dauden akzioen, hau da, berehala merkatuko baldintzetan betearazten ez direnen, gaineko prezio mugatuko agindu bat jasotzen badu LABORAL Kutxak, betearazteko neurriak hartu beharko ditu lehenbailehen. Helburu horrekin, eta bezeroak besterik esan ezean, LABORAL Kutxak berehala zabaldu beharko du agindua, beste partaide batzuek ere bertan sartzerik izan dezaten. LABORAL Kutxak obligazio hori bete duela ulertuko da, bezeroaren prezio mugatuko aginduak betearazpen-zentro bati transmititzen dizkionean.

Betearazpen-zentro batean negoziatzeko onartuta dauden akzioen gaineko prezio mugatuko aginduak, betearazpen-zentroko baldintzetan berehala betearazi ez direnak, jendearentzat eskuragarri daudela ulertuko da, LABORAL Kutxak agindua betearazpen-zentro bati transmititu dionean edo agindua datu-hornikuntzako zerbitzu-hornitzaile batek argitaratu duenean eta merkatuko baldintzek ahalbidetu orduko erraz betearaz daitekeenean.

6.4. Aginduak partzialki metatzea, esleitzea eta betearaztea

LABORAL Kutxak ez du bezero baten agindua edo eragiketa bat beraren kontura betearazten, beste bezero baten aginduari metatuz.

Hau da, bezero bakoitzaren aginduak banan-banan bideratzen ditu betearazpen-zentrori.

LABORAL Kutxak hiru supostutan betearaz ditzake, partzialki, bezeroen aginduak:

- (i) Bezeroak berariaz esanez gero.
- (ii) Entitateak hala erabakitzen badu, agindua partzialki betearaztea onuragarriagoa dela uste duelako.
- (iii) Merkatu-arrazoiak tarteko; merkatua izango da partzialki betearaziko duena, ez Entitatearen erabakiz.

7. BEZEROAK INFORMATZEA ETA JAKINARAZTEA

7.1 Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika eta horri egindako aldaketak jakinaraztea

LABORAL Kutxak bezeroen esku jarri du Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikaren bertsio osoa, hain zuzen ere Entitatearen www.laboralkutxa.com/eu webguneko Iragarki-taulan.

Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikan aldaketa garrantzitsuren bat gertatzen bada, aldaketa gertatu bezain laster bezeroak jakinaren gainean ipiniko dira, webgunean oharra jarritz edo idatzizko jakinarazpen bat baliatuz. Aldaketa garrantzitsutzat joko da betearazpen-zentroan edo bitartekarian gertatzen den

² Prezio mugatuko aginduztat jotzen da finantza-tresna bat zehaztutako prezioan, edo baldintza hobeetan, eta bolumen jakin batean erosteko edo saltzeko agindua.

edozein gorabehera eta, oro har, betearazpenik onenari eragin diezaiokeen beste edozein aldaketa.

7.2 Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikarako baimena lortzea

Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika eskura jarri ostean bezero txikizkari edo profesional batek aginduren bat bideratzen badio LABORAL Kutxari, Politika hau onartzen duela ulertuko da.

Bestalde, bezero berrien baimena lortzeko, klausula hau erabiliko da:

«Kontratu hau sinatuz, TITULARRAK baimena eman du LABORAL Kutxaren Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika aplikatzeko eta politika hori webgunearen bidez euskarri iraunkorrean plazaratzeko, nahikoa informazio jaso ondoren Politikari buruz eta bezeroen aginduak betearaztean emaitza posiblerik onena lortzeko obligazioa betetzeko hartu diren nahiko neurriei buruz. Adierazi du, halaber, LABORAL Kutxak jakinarazi diola zer betearazpen-zentro eta bitartekari erabiltzen dituen batez ere, agindu bakoitzean jasotzen den tresna-motarako, eta TITULARRAK berariazko jarraibideren bat ematen badu eta LABORAL Kutxak onartu, jarraibide hori(ek) beteko d(it)uela, nahiz eta Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikaren aurkakoa(k) izan.

Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika eskura jarri ostean TITULARRAK aginduren bat bideratzen badio LABORAL Kutxari, Politika hau onartzen duela ulertuko da».

7.3 Agindua betearazteari buruzko informazioa

7.3.1. LABORAL Kutxak agindu bat betearazi orduko, egin duela jakinaraziko dio bezeroari idatziz, beranduenez betearazpenaren ondorengo lehen egun baliodunean (edo, hirugarrenen baten berrespena behar bada, hirugarren horren berrespenaren ondorengo lehen egun baliodunean). Datu hauek emango dizkio:

- LABORAL Kutxaren identifikazioa, informazioaren igorlea den aldetik
- bezeroaren izena
- negoziazioaren data eta ordua
- agindu-mota
- betearazpen-zentroaren identifikazioa
- tresnaren identifikazioa
- salerosketaren adierazlea
- aginduaren izaera, salerosketa ez bada
- kopurua
- aleko prezioa: agindua tarteen³ arabera betearazten bada, bakoitzaren prezioaren berri eman behar du LABORAL Kutxak
- guztizko kontraprestazioa
- jasanarazitako komisio eta gastuen batura (eta, bezeroak eskatuz gero, xehakaturata), barne hartuta, dagokionean, aplikatu den gehikuntzaren edo deskontuaren zenbatekoa, eragiketa norberaren konturako negoziazio baten barruan betearazi bada eta LABORAL Kutxa behartuta badago agindua

³ Tartetzat jotzen da agindu bera betearazteko erabil daitekeen aleko prezioa.

bezeroarentzako modurik onuragarrienean betearaztera, **1. eranskinean** jasotakoari jarraikiz

- lotutako kanbio-tasa, eragiketak dibisa-bihurketa eskatzen duenean
- bezeroak eragiketaren likidazioan dituen erantzukizunak (ordaintzeko edo entregatzeko epea barne) eta kontuaren datuak, datuok eta erantzukizunok aurrez bezeroari ezagutarazi ez zaizkionean
- bezeroaren aurkako alderdia LABORAL Kutxa, taldeko enpresa bat edo LABORAL Kutxaren beste bezero bat bada, jakinarazi egin beharko da, salbu eta negoziazio anonimoa ahalbidetzen duen negoziazio-sistema batez betearazi bada agindua

7.3.2. LABORAL Kutxak, bezeroak eskatzen badio, aginduaren egoeraren berri emango dio.

7.3.3. Inbertsio kolektiboko erakunde batean partaidetzei lotuta dauden eta aldizka betearazten diren bezeroen aginduak banaka berretsi beharrean, aukera dago 7.3.1. ataleko informazioa seihilekoan behin bidaltzeko bezeroari. 7.3.4. LABORAL Kutxak aurkako alderdi hautagarriari eman behar die aurreko ataletan jaso den informazioa. Salbuespen bakarra da akordio bat sinatzea, informazioaren edukia eta maiztasuna zehazteko.

7.4 Bezeroen finantza-tresnen egoerari buruzko informazioa

Hiru hilean behin gutxienez, LABORAL Kutxak finantza-tresnen egoera-orria bidaliko die bezeroei paperean, edo, bestela, webguneko (Online Bankako) eremu pribatuan ipiniko du, salbu eta informazio hori aldizkako beste egoera-orri batean sartuta badago. Informazio hau jasoko du egoera-orriak:

- LABORAL Kutxak egoera-orriak estalitako epealdiaren amaieran bezeroaren kontura dituen tresna guztien datuak
- tresnotan zenbat eragiketa egin diren baloreak finantzatzeko
- baloreak finantzatzeko eragiketa batean parte hartzeagatik bezeroarentzat sortutako irabazia eta sortzapenaren oinarria
- zer aktibok bete behar duten 65/2014 Zuzentaraua eta zer aktibori dagokion titulartasun-aldaketadun finantza-bermeari buruzko akordioak betetzea
- zer aktibori dagozkien jabetzari lotutako berezitasunak (adibidez, berme-eskubideak)
- tresnen merkatu-balioa edo balio estimatua (merkatukoa ez dagoenean); adierazi beharko da merkatu-baliorik ez egoteak likidezia-falta adierazten duela

Egoera-orriok ez dira helarazi beharko, baldin eta LABORAL Kutxak lineako sistema bat eskaintzen badu (eta sistema horrek euskarri iraunkorreko baldintzak betetzen baditu), egoera-orri eguneratuetan sartzea erraza bada eta enpresak frogak baditu bezeroa hiru hilean behin behintzat sartu dela.

7.5 Bezeroak eskatuta Politikaren frogak ematea

Bezero txikizkari edo profesional batek Politika honi eta berori berrikusteko moduari buruzko arrazoizko informazioa eskatzen badio LABORAL Kutxari, argitasunez eta arrazoizko epean erantzun beharko dio Entitateak.

Halaber, LABORAL Kutxak frogatu egin beharko die eskatzen duten bezero txikizkari edo profesionaleri, Entitatearen Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikaren arabera betearazi direla aginduak.

Bezeroek idatziz egin behar dute eskabidea bulego batean, eta argi eta garbi adierazi beharko dituzte agindua identifikatzeko aukera emango duten datuak. Bulegoak agindua gestionatu duen departamentura bideratuko du eskabidea, ahalik eta lasterren bideratu ere, bezeroari egiaztatzeko agindua Politika honetan aurreikusitakoaren arabera betearazi dela.

7.6 Betearazpen-zentroei eta lortutako betearazpenaren kalitateari buruzko urteko informazioa

2017/576 Erregelamendu Delegatua betez, LABORAL Kutxak informazio hau argitaratu beharko du, urtero, bere www.laboralkutxa.com/eu webguneko Iragarki-taulan:

- Agindua Betearazteko zerbitzua eman zaien finantza-tresnen kategoria bakoitzean, bezeroen agindurik gehien betearazi dituzten bost betearazpen-zentroen datuak (bezero txikizkarien eta profesionalen informazioa bereizita).
- Agindua Jaso eta Transmittitzeko zerbitzua eman zaien finantza-tresnen kategoria bakoitzean, bezeroen agindurik gehien betearazi dituzten bost bitartekarien datuak (bezero txikizkarien eta profesionalen informazioa bereizita).
- AB eta AJT zerbitzua eman zaien finantza-tresnen kategoria bakoitzean, baloreak finantzatzeko eragiketetan bezeroen agindurik gehien betearazi dituzten bost betearazpen-zentroen datuak (bezero txikizkarien eta profesionalen informazioa bereizita).
- Finantza-tresnen kategoria bakoitzean, aurreko urtean bezeroen agindu guztiak bete dituzten betearazpen-zentroetan lortutako betearazpen-kalitatearen jarraipen estuaren azterketa eta ondorioak laburtuta, 2017/576 Erregelamenduaren 3.3 artikulua eskatzen duen informazioa ahaztu gabe.

Ekitaldi bakoitzari dagokion informazio hori hurrengo ekitaldiko apirilaren 30a baino lehen argitaratuko da.

8. POLITIKA GAINBEGIRATZEA ETA KONTROLATZEA

Araudia Betearazteko Departamentuak kontrol-lan hauek egingo ditu, Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikaren edukiaren gainean.

8.1. Urteko kontrola

LABORAL Kutxaren Araudia Betearazteko Departamentuak urtean behin berrikusiko du Politika hau, eta zeregin hauek beteko ditu:

- a) Ausazko lagin bat hartu eta egiaztatzea:
- ea berariazko jarraibideak dituzten bezeroen aginduek jasota duten (argi eta ikusteko moduan) jarraibide horiek eragotzi egin dezaketela Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika aplikatzea
 - ea bezero berriek emanda duten Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika aplikatzeko baimen orokorra
 - ea bete den Politika honen 7.3 eta 7.4 ataletan jasotako informazio-betebeharra
- (b) Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikaren bertsio eguneratua webgunean argitaratuta dagoen egiaztatzea.
- c) Egiaztatzea Eragiketen Departamentuak (Baloreen Unitateak) Politika honen 7.6 klausulan adierazitako txostenak egin dituen eta txostenok egoki erantzuten dieten araudiaren eskakizunei.
- d) AJT zerbitzuari dagokionez, Araudia Betearazteko Departamentuak hauek eskatuko dizkio Eragiketen Departamentuari (Baloreen Unitateari):
- bitartekariak urtean behin argitaratu behar duten betearazpenaren kalitateari buruzko txostenaren balioespen bat
 - aginduak ondoen betearazteko bitartekarien politika, egiaztatze horien politikan agertzen diren eragileak bat datozen LABORAL Kutxak Politika honetan jasotakoekin
 - bitartekariak aginduak ondoen betearazteko politikan aldaketaren bat egin dutela dioen berrespena eta aldaketa horren justifikazioaren balioespena, batez ere finantza-tresnen kategoria bakoitzeko betearazpen-zentroeiei eragiten dietenean

8.2 Aparteko kontrolak

Politika hau berrikusi egingo da, halaber, aldaketa garrantzitsuren baten ondorioz LABORAL Kutxak gaitasuna galtzen duenean, sistematikoki emaitza posiblerik onena lortzen jarraitzeko zentro eta bitartekarien bidez aginduak betearaztean.⁴

⁴ Eragin horietarako aldaketa garrantzitsutzat joko da, kostuan, prezioan, azkartasunean, betearazteko eta likidatzeko probabilitatean, bolumenean, eragiketaren izaeran eta agindua betetzeko komenigarria den beste edozein arlotan eragin dezakeen edozein gertaera garrantzitsu.

1. ERANSKINA: AGINDUAK BETEARAZI ETA GESTIONATZEARI BURUZKO ARAUAK, LABORAL KUTXAREN ZORROAREN AURKA FORMALIZATUTAKO ERAGIKETEI APLIKATZEKOAK 1.

Bezeroek agindutako eta negozioazio-zentroetatik kanpo formalizatutako eragiketek, LABORAL Kutxaren zorroaren aurka egindakoek barne —aurrerantzean, Over The Counter edo OTC eragiketak—, arrisku handiagoa dute eta oro har bezeroaren aginduak behar adinako likideziarekin betearazteko moduko negozioazio-zentro antolaturik ez duten tresnei eragiten diete. Ondorioz, bezeroak eskatzen badu, LABORAL Kutxak aukera du beraren balantzearen aurka betearaz daitezkeen erosketa-eta salmenta-prezioak eskaintzeko. Kasu horretan, kontrapartida moduan jardungo du Entitateak —kontrapartida-zerbitzua edo norberaren konturako negozioazio-zerbitzua—.Hauek dira LABORAL Kutxak norberaren zorroaren zerbitzuarekin bideratzen dituen tresnak:

- a. dibisa-forwardak
- b. interes-tasaren swapak
- c. errenta finkoa

2. LABORAL Kutxaren Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Arauak dio OTC eragiketetan baldintza hauek bete behar direla, eragiketa horiei lotutako aginduetan bezeroarentzat emaitza posiblerik onena lortzeko beharrezko neurriak hartzea behartzen duen araua bete ahal izateko:

- a. LABORAL Kutxak nahiko neurriak hartzen ditu, OTC eragiketa dagokion tresnaren izaera aintzat hartuz, proposatutako prezioa zuzena dela egiaztatzeko. Horretarako, produktu horren prezioa estimatzen erabilitako merkatu-datuak biltzen ditu, eta, ahal duen neurrian, antzeko beste produktu batzuekin alderatzen ditu.
- b. LABORAL Kutxak negozioazio-zentro batetik kanpo betearaziko du OTC eragiketa bati lotutako bezeroaren agindua; hortaz, agindu horiek onartzekotan, bezeroak baimena eman beharko du, aurrez, Kontratu Esparruan Eranskin moduan datorren beheko klausula honetan, eta, zerbitzua ematekotan, sinatu egin beharko du:

«LABORAL Kutxak jakinarazi dit, burtsatik kanpoko produktuen (eta neurrirako produktuen) gaineko aginduak eta negoziatzeko erabakiak betearazterakoan nahiko neurriak hartu dituela (eskatu dudan tresnaren izaera kontuan hartuta), proposatutako prezioaren zuzentasuna egiaztatzeko, eta, horretarako, produktu horren prezioa estimatzen erabilitako merkatuko datuak bildu dituela eta, ahal izan duen neurrian, antzeko produktuekin alderatu duela.

Edonola ere, LABORAL Kutxak berariaz adierazi dit badagoela agindu hau negozioazio-zentro batetik kanpo betearazterik, eta nik berariazko baimena eman dut betearazpenaren aurretik».

1. eranskinetik kanpo bildutako klausulak ez dira OTC eragiketei lotutako agindu-betearazpenetan aplikatuko.

2. ERANSKINA: BITARTEKARIEK DARABILTEN AGINDUAK ONDOEN BETEARAZTEKO POLITIKAK BETE BEHARREKO GUTXIENEOAK

Bitartekariak hautatu aurretik, LABORAL Kutzako Eragiketen Departamentuak (Baloreen Unitateak) egiaztatu egingo du ea bitartekariok darabilten Aginduak betearazteko edo ondoen betearazteko politikak betetzen ote dituen gutxieneko hauek: Politikan jasota egon beharko da bitartekariak nolako garrantzi erlatiboa ematen dien betearazpenik onenerako eragileei, hala nola prezioari, kostuei, azkartasunari, betearazteko eta likidatzeko probabilitateari, bolumenari, izaerari eta agindua betearazteko beharrezko beste edozein alderdiri. Politikak aintzat hartu beharko du, halaber, bezeroentzako ahalik eta emaitzarik onenak lortzeko egiaztapen-metodologia ere.

Bestalde, egiaztatu egin beharko da ia bitartekarigaiak hautatutako eragileak bat datozen LABORAL Kutzak Politika honetako 4. klausulan ezarritako lehentasunarekin.

- 2) Finantza-tresnen kategoria bakoitzean bezeroen aginduak betearazteko bitartekariak erabiltzen dituen betearazpen-zentroen zerrenda ere jasoko du Politikak.
- 3) Jaso beharko du, era berean, betearazpen-zentroak hautatzeko erabiltzen dituen eragileen zerrenda eta eragile bakoitzaren garrantzi erlatiboa, bai eta bezeroen aginduak bideratzeko erabiliko dituen betearazpen-zentroak hautatzeko prozesuaren deskribapena ere.

Orobat, egiaztatu egin beharko da bitartekarigaiak eragileak haztatzeko darabilen modua bat datorren LABORAL Kutzak Politika honetako 4. klausulan ezarritako lehentasunarekin.

- 4) Politikan adierazita egon beharko da bitartekariak agindurik betearazten ote duen negoziazio-zentroetatik kanpo, bai eta betearazpenik onenerako obligazioari buruzko xedapenak ere, bezeroak berariazko jarraibideak ematen dituen erako.