

**REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA  
EN LOS MERCADOS DE VALORES**

**BBVA**

# Índice

## **ANEXO:**

**NORMAS GENERALES DE CONDUCTA APLICABLES A LA RELACIÓN  
CON CLIENTES**

## ANEXO:

# NORMAS GENERALES DE CONDUCTA APLICABLES A LA RELACIÓN CON CLIENTES

## I OBLIGACIÓN DE DILIGENCIA Y TRANSPARENCIA

1. Se deberá actuar en todo momento con diligencia y transparencia en interés del cliente, cuidando de tales intereses como si fueran propios.

## II OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

2. Se deberá mantener en todo momento adecuadamente informado al cliente.
3. Toda información dirigida a los clientes, incluida la de carácter publicitario, deberá ser imparcial, clara y no engañosa. Las comunicaciones publicitarias deberán ser identificables con claridad como tales.
4. Se deberá notificar a los clientes su clasificación como cliente minorista, profesional o contraparte elegible, de acuerdo con lo dispuesto en los procedimientos internos establecidos a tales efectos.
5. A los clientes, incluidos los clientes potenciales, se les proporcionará, de manera comprensible, información adecuada sobre:
  - la entidad y los servicios que presta,
  - los instrumentos financieros y las estrategias de inversión,
  - los centros de ejecución de órdenes y
  - sobre los gastos y costes asociados,

de modo que les permita comprender la naturaleza y los riesgos del servicio de inversión y del tipo específico de instrumento financiero que se ofrece, pudiendo, por tanto, tomar decisiones sobre las inversiones con conocimiento de causa.

6. La información referente a los instrumentos financieros y a las estrategias de inversión deberá incluir orientaciones y advertencias apropiadas sobre los riesgos asociados a tales instrumentos o estrategias.

7. El cliente deberá recibir informes adecuados sobre el servicio prestado. Cuando proceda, dichos informes incluirán los costes de las operaciones y servicios realizados por cuenta del cliente.
8. A la hora de prestar un servicio de inversión, se deberá disponer de toda la información necesaria sobre los clientes, de acuerdo con lo dispuesto en los procedimientos internos establecidos a tales efectos. En este sentido:

8.1. Cuando se preste el servicio de asesoramiento en materia de inversiones o de gestión de carteras, con la finalidad de poder recomendar al cliente los servicios de inversión e instrumentos financieros que más le convengan, se obtendrá la información necesaria:

- Sobre los conocimientos y experiencia del cliente, incluidos en su caso los clientes potenciales, en el ámbito de inversión correspondiente al tipo de producto o de servicio concreto de que se trate.
- Sobre la situación financiera y los objetivos de inversión de aquél.

Cuando no se obtenga esta información, no se recomendarán servicios de inversión o instrumentos financieros al cliente o posible cliente.

En el caso de clientes profesionales no se tendrá que obtener información sobre los conocimientos y experiencia del cliente.

- 8.2. Cuando se presten servicios distintos de los previstos en el apartado anterior:
- Se deberá solicitar al cliente minorista, incluidos en su caso los clientes potenciales, que facilite información sobre sus conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio ofrecido o solicitado, con la finalidad de que se pueda evaluar si el servicio o producto de inversión es adecuado para el cliente.
  - Cuando, en base a esa información, se considere que el producto o el servicio de inversión no es adecuado para el cliente, se le advertirá.
  - Asimismo, cuando el cliente no proporcione la información indicada en este apartado o ésta sea insuficiente, se le advertirá de que dicha decisión impide a la entidad determinar si el servicio de inversión o producto previsto es adecuado para él.

8.3. Cuando, a iniciativa del cliente, se preste el servicio de ejecución o recepción y transmisión de órdenes de clientes no se tendrá que seguir el procedimiento descrito en el apartado anterior siempre que dichas órdenes se refieran a instrumentos financieros no complejos, tal y como éstos queden definidos en cada momento por la regulación en vigor, y que se advierta al cliente con claridad de que la entidad no está obligada a evaluar la adecuación del instrumento ofrecido o del servicio prestado.

### III OBLIGACIONES RELATIVAS A LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES

9. Cuando se ejecuten órdenes de clientes se deberá:
  - 9.1. Adoptar las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para las operaciones de los clientes teniendo en cuenta los factores establecidos por la normativa a tales efectos, y de acuerdo con la Política de Ejecución de BBVA.
  - 9.2. Disponer de procedimientos y sistemas de gestión de órdenes que permitan su rápida y correcta ejecución y posterior asignación, de forma que no se perjudique a ningún cliente cuando se realizan operaciones para varios de ellos o se actúa por cuenta propia. Dichos procedimientos o sistemas permitirán la ejecución de órdenes de clientes, que sean equivalentes, con arreglo al momento en que fueron recibidas.
10. El Grupo BBVA cuenta con una Política de Ejecución que recoge los elementos principales de su estrategia de ejecución y transmisión de órdenes. Se deberá informar a los clientes sobre dicha política y obtener su consentimiento antes de aplicársela.

### IV INCENTIVOS

11. No se considerará que se cumple con diligencia y transparencia y en interés de los clientes si, en relación con la provisión de un servicio de inversión o auxiliar se paga o percibe algún honorario o comisión, o se aporta o recibe algún beneficio no monetario que no se ajuste a lo dispuesto en el apartado siguiente.
12. De acuerdo con la normativa vigente se considerarán incentivos permitidos los siguientes:
  - 12.1. Los honorarios, comisiones o beneficios no monetarios pagados o entregados a un cliente o a una persona que actúe por su cuenta, y los ofrecidos por el cliente o por una persona que actúe por su cuenta.
  - 12.2. Los honorarios, comisiones o beneficios no monetarios pagados o entregados a un tercero o a una persona que actúe por cuenta de aquel, y los ofrecidos por un tercero o por una persona que actúe por cuenta de aquel, cuando se cumplan las siguientes condiciones:
    - La existencia, naturaleza y cuantía de los honorarios, comisiones o beneficios no monetarios o, cuando su cuantía no se pueda determinar, el método de cálculo de esa cuantía, deberán revelarse claramente al cliente, de forma completa, exacta y comprensible, antes de la prestación del servicio.

A tales efectos, se podrán comunicar las condiciones esenciales de su sistema de incentivos de manera resumida, siempre que efectúen una comunicación más detallada a solicitud del cliente.

Se entenderá cumplida esta última obligación cuando se ponga a disposición del cliente la información requerida a través de los canales de distribución del Grupo o en su página web, siempre que el cliente haya consentido a dicha forma de provisión de la información.

- El pago de los incentivos deberá aumentar la calidad del servicio prestado al cliente y no podrá entorpecer el cumplimiento de la obligación de actuar en el interés óptimo del cliente.

- 12.3. Los honorarios adecuados que permitan o sean necesarios para la prestación de los servicios de inversión, como los gastos de custodia, de liquidación y cambio, las tasas reguladoras o los gastos de asesoría jurídica y que, por su naturaleza, no puedan entrar en conflicto con el deber de actuar con honestidad, imparcialidad, diligencia y transparencia con arreglo al interés óptimo de sus clientes.