



JOKABIDEAREN INGURUKO BARNE-ARAUTEGIA



I. SARRERA

Uztailaren 28ko Balore Merkatuen 24/1998 Legearen VII. Tituluak, maiatzaren 3ko balore merkatuen eta derrigorrezko erregistroen jarduera-arauei buruzko 29/1993 Errege Dekretuak, eta Finantza Sistemaren Erreformako Neurriei buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legeak xedatutakoaren arabera, NORBOLSA SV SA sozietateak (hemendik aurrera Norbolsa) Jokabidearen inguruko Barne Arautegia du, eta horren printzipio iradokitzaileak eta arauak jarraian azalduko dira.

II. PRINTZIPIO IRADOKITZAILEAK

Norbolsak zein Arautegi hau bete behar duten pertsonak printzipio hauetara egokitu behar dute euren jarduera:

1. Inpartzialtasuna eta Fede Ona.

Arautegi hau bete behar duten pertsonak eta Norbolsak inpartzialtasunez eta euren interesak bezeroen interesen aurretik jarri gabe jardun beharko dute, onuradunak bezeroak izan daitezzen eta merkatuak ondo funtzionatu dezan. Zentzu honetan jarduerak ondorengo arauak bete beharko dituzte:

- a) Ezin dute eragin kotizazioen bilakaera artifizialik, euren edo beste baten onurarako.
- b) Ezin dute erosi edo saldu balorerik agindua eman duten nahiz agindu generiko edo zehatzei jarraituz bere zorroak kudeatzen ari diren bezeroen baldintza berdinetan edo hobeetan.
- c) Bere kontura eta besteren kontura aginduak multzokaturik negoziatzen direnean, erositako edo saldutako zein onuragarriak izan daitezkeen baloreen banaketak ziurtatu behar du bezeroari ez diola kalterik egiten, agindua osorik edo partzialki egiten bada.
- d) Norbolsak ezin ditu, kontratatzeke eta komisiok ezartzeko askatasunari kalterik egin gabe, abantailak, pizgarriak, konpentsazioak edo edozein motatako kalte-ordainak eskaini bezero garrantzitsuei, edo sozietatean eragina dutenei, horrek beste bezero batzuei edo merkatuaren gardentasunari kalte egiten badio.



- e) Ezin du bezero bat negozio bat egitera bultzatu berak bakarrik mozkina lortzeko. Horri dagokionez, Norbolsak ezin du egin komisioak lortzeko edo bikoizteko eragiketarik bezeroak etekinik ateratzen ez badu.
- f) Norbolsak ezin du bezeroa baino lehen jardun bere kontura, ezta bezero bat jardutera eragin beste bezero baten aginduak prezioari kalte egiten badio.
- g) Norbolsak, edo bertan lan egiten duten pertsonak, ezin dute eskatu edo onartu bere bezeroen eragiketetan eragina izan ditzaketen edo beste bezeroekin interes gatazkak sor ditzaketen operari edo pizgarri zuzen edo zeharkakorik, aholkuak aldatuz, behar bezalako diskrezioa urratuz edo bestelakoa erabiliz.

2. Arreta eta eginbidea.

Norbolsak arretaz eta eginbidez jardun behar du bere eragiketetan, eta bere bezeroek agindutakoaren arabera egin behar dituzte, edo erarik egokienean, betiere arategiak eta merkatu bakoitzaren berezko erabilerak kontuan hartuz.

3. Baliabideak eta gaitasunak.

Norbolsak arretaz antolatu eta kontrolatuko ditu bere baliabideak. Hartarako beharrezkoak diren neurriak hartuko ditu, eta bere jarduera era eraginkorrean egiteko baliabide egokiak erabiliko ditu. Hortaz:

- a) Administrazio eta kontularitzako prozedurak ezarri beharko ditu garatu nahi dituen jardueren eta arriskuen kontrol egokia izateko. Egiaztatu beharko du bere baliabide informatikoen sarbide eta babes sistemak nahikoak direla xede horretarako.
- b) Ez du eragiketarik egingo era egokian egiteko baliabiderik ez badu.
- c) Bere merkataritza-hedapena beharrezkoak diren antolaketa-baliabideetara egokitu beharko du, bereziki sukurtsal eta establezimenduak irekitzeari dagokionez.
- d) Ziurtatu beharko du jardueren informazioa ez dagoela gainerakoen eskura, zuzenean nahiz zeharka, eginkizun bakoitza era autonomoan egin dezan. Aurretik aipatutako hesi guztiez gain, erabakiak hartzerakoan erakundearen bertan interes gatazkak ez sortzeko beharrezkoak diren neurriak ere ezarri beharko dira.



- e) Kontrol eta neurri egokiak hartu beharko ditu administrazio-erakundeko kideek, langileek eta ordezkariak 629/93 Errege Dekretuan eta arautegi honetan ezarritako jokabide-kodea bete dezaten.
- f) Erakundeko langileek eta ordezkariak bere aldetik edo bezeroekin iruzurrezko jarduerak ez egiteko beharrezkoak diren prozedura eta kontrolatzeko baliabideak ezarri beharko ditu.
- g) Norbolsak beharrezkoak diren baliabideak erabiliko ditu negozioa amaitu edo eteten bada bezeroen interesak ez kaltetzeko.

4. Bezeroei buruzko informazioa.

- a) Norbolsak bezeroak nortzuk diren jakiteko zein beren finantza egoerari, inbertsioetan duten esperientziari eta inbertsio-helburuei buruzko beharrezko informazioa eskatuko die; azken hau emango dieten zerbitzuentzat garrantzitsua bada.
- b) Norbolsak bezeroek emandako informazioa, aurreko atalean aurreikusitakoaren arabera, isilpekoa izango da, eta ezin izango du erabili bere mesederako edo hirugarren mesederako, ezta ere, eskatzen ez den helburu baterako.
- c) Norbolsak barne-kontrolako sistemak ezarri beharko ditu bere bezeroen informazioa ez zabaltzeko edo erabiltzeko.

5. Bezeroentzako informazioa.

- a) Norbolsak bere esku duen informazio guztia eskaini eta emango die bere bezeroei ,inbertsioak egiteko garrantzitsua izan daitekeenean, eta behar den beste denbora eta arreta egokia eman beharko die bere helburuetarako egokiak diren produktu eta zerbitzuak aurkitzeko.
- b) Norbolsak beharrezkoak diren eta maiztasun egokiarekin eguneratuak dauden informazio-sistemak izan beharko ditu, informazio garrantzitsu oroz jabetzeko gero bere bezeroei ematearren.
- c) Bezeroei emandako informazioa argia, zuzena, zehatza, nahikoa eta garaiz entregatutakoa izan beharko da, gaizki-ulertzerik egon ez dadin. Bestalde, eragiketa bakoitzak duen arriskuaren berri emango du, batez ere arrisku handiko finantza-produktuen kasuan. Hala, bezeroek zehazki ezagutuko ditu kontratatzen duen eragiketaren efektuak. Edozein aurreikuspen edo iragarpen behar bezala justifikatua egon



beharko da, eta gaizki-ulertzerik ez egoteko beharrezkoak diren azalpenekin batera joango da.

- d) Norbolsak, langileek edo ordezkariak bere bezeroei ematen dieten informazio guztia erakundeak gaiaren inguruan duen iritzia ordezkatu beharko du, eta irizpide objektiboetan oinarrituta egon beharko da, informazio pribilegiatua erabili gabe. Ondorio hauetarako, gomendioak egiterakoan erabilitako ikerketa edo azterketak mantenduko ditu sistematikoki.
- e) Norbolsak ahalik eta lasterren jakinarazi beharko die bere bezeroei eurek kontratatutako eragiketen inguruko gorabehera guztiak, eta bezeroarentzat interesgarria bada jarraibide berriak eman beharko dizkio. Azkartasun arrazoiak direla eta ezin badu egun, bere kabuz hartu beharko ditu zuhurtziaz neurri egokiak, eta bezeroen mesederako direnak.
- f) Bezeroei lotura ekonomikoen edo erakundearen eta bere ordezkariak jardun dezaketen bestelako erakundeen arteko harremanen berri eman beharko die.
- g) Bezeroei aholkuak ematerakoan Norbolsak
 - Portaera leiala, profesionala eta inpartziala izan beharko du txostenak egiterakoan.
 - Bezeroei lotura ekonomiko adierazgarrien edo Norbolsaren eta aholkatzen dituzten produktuen hornitzaileen artean ezar daitekeen beste mota bateko loturaren berri eman beharko die.
 - Ezin du negoziatu, balorean eragina izan dezakeen azterketa eta ikerketarik zabaldu gabe.
 - Ezin ditu banatu konpainiaren mesederako izatea helburu duten inbertsioen inguruko gomendioak dituzten ikerketa edo azterketarik.

6. Interes gatatzak.

Norbolsak bezeroen arteko interes-gatatzak ekidin behar ditu, eta horiek ekidin ezin direnean, barne-mekanismo egokiak izan beharko ditu konpontzeko, ez batentzat ez besteentzat pribilegiorik egon gabe. Horri dagokionez, ondorengo arauak jarraitu beharko die:

- Ezin die inolaz ere beste batzuek egindako eragiketen berri eman.



- Ezin dio bezero bati adorea eman eragiketa bat egiteko beste baten mesederako izateko helburuarekin.
- Banaketa proportzionaleko edo bezero biri edo gehiagori kalte egiten dieten eragiketetan gatazka saihesteko egindako aginduen banaketako arauak ezarri beharko ditu.

7. Kontratzeari uko egitea, eta abstenitzeko betebeharrak.

Norbolsak eta arautegi hau bete behar duten pertsonak baimenik ez duten bitartekariekin egindako eragiketak errefusatu beharko dituzte, baita ere, ezar daitekeen arautegia betetzen ez dutenak.

8. Zorroen kudeaketa.

Zorroen kudeaketan, horretaz arduratzen diren pertsonak Arautegi honen eranskinean xedatutakoa ikusiko dute. Eranskin hori Jokabidearen inguruko Barne Arautegiaren barruan sartzen da.

III. BETE BEHAR DUTEN PERTSONAK.

- a) Norbolsako langileak.
- b) Administrazio Kontseiluko kideak.
- c) Ordezkariek. Pertsona juridikoak badira, ordezkarietz gain, bere Administrazio Kontseiluko kideak eta langileak.

IV. JOKABIDEAREN INGURUKO BARNE-ARAUTEGIA BETE BEHAR DUTEN PERTSONEN BETEBEHARRAK

1. III. atalean aipatzen diren pertsona guztiek bere kontura egin beharko dituzte eragiketa guztiak Norbolsaren bitartez. 629/93 Errege Dekretuaren menpeko erakunde batzuetako administrazio-organoetan daudenak aukera dezakete zein erakunderen bidez egin eragiketak.
2. Aginduak idatziz egin beharko dira, eta aginduen egiaztatagiriaren artxiboan, eta agindu mota horiek bakarrik barne hartzen dituen beste artxibo independente batean barne hartuko dira.
Funts-hornidura nahikoa eginda izan beharko dute, eta dagozkion balore edo eskubideen titulartasuna edo erosketa egiaztatu.



3. Gutxienez, hogeita lau orduko aurrerapenarekin jo beharko dute Norbolsara.
4. Arautegia betetzeaz arduratzen denak eragiketa ukatu dezake II atalean ezarritako printzipioen kalterako bada, hori frogatu eta gero. Halaber, aurretik baimena eskatu beharra ezar dezake zenbait balore edo finantza-tresnetarako. Bestalde, aipatu balore eta finantza-tresnen gainean salmenta-eragiketak ez egiteko aldiak ere ezar ditzake.
5. III. Atalean aipatzen diren pertsona guztiek: famili harremanek, ondare pertsonalak edo bestelako arrazoiek eragindako interes-gatazken berri eman beharko diote arautegia betetzearen arduradunari, eta beharrezkoa den guztietan eguneratu beharko dute.
Arautegiaren betetzearen arduradunak egokia deritzon informazioa eskatu ahal dio pertsona jakinari, Zuzendaritza Batzordeko deliberamenduaren ondoren.
6. Arautegiaren betetzearen arduraduna eta Zuzendaritza Batzordea, euren eskumeneko alorrean, III. atalean aipatzen diren pertsonak erakundeak bere mesederako lortutako informazioa ez erabiltzeaz arduratuko dira. Arrazoiak hauek izan daitezke: zuzenean erabiltzen dutela, edo aukeratutako bezeroei edo hirugarrenei informazioa ematen dietelako erakundeak jakin gabe.
7. Famili harremanengatik gerta daitezkeen interes-gatazkak laugarren maila arteko odol-ahaidetasunen ingurukoak izango dira, edo bigarren mailako kidetasunaren ingurukoak bezeroekin zein sozietateetan edo Burtsan negoziatzeko baloreak jaulkitzen dituzten sozietateetan administrazioko edo zuzendaritzako karguak dituzten pertsonekin, burtsako merkatuarekin zerikusia dituzten zerbitzuengatik.
Ondare pertsonalarekin zerikusia dituzten interes-gatazkak, gutxienez, Sozietate bezeroen kapitalaren %5 baino handiagoa den partaidetza baten titulartasunarekin zerikusia izango dute, Burtsa-merkatuarekin zerikusia dituzten zerbitzuengatik, edo %1ko partaidetza, Burtsan negoziatzeko onartutako baloreen Sozietate jaulkitzaileetan, arautegi honen menpean dauden pertsonengatik, bere ezkontza-sozietatearengatik, guraso-ahalaren menpe dauden seme-alaba adingabeengatik, edo edozeinek kontrolatzen duen Sozietate batean, Balore Merkatuen Legearen 4. artikuluan jasotakoaren arabera.



8. Norbolsak uko egin behar dio eragiketak egiteari balore-merkatuko jokabide-arautegiaren menpe dagoen edonoren kontura, betiere horren beti badute.
9. Hilero, arautegi hau bete behar duten pertsonak atal honen menpe dagoen jardueraren laburpen zehatza eman beharko diote arautegiaren betetzearen arduradunari.

V. INFORMAZIO PRIBILEGIATUA.

1. Informazio pribilegiatua izango da negoziagarriak diren balore bat edo batzuei buruzko informazio zuzena edo zeharkakoa, baita ere, Balore Merkatuaren Legearen barruan barne hartzen diren finantza-tresnei buruzkoa, edo aipatu balore negoziagarri edo finantza-tresnen igorle bat edo batzuei buruzkoa, publikoari jakinarazi eta gero bere kotizazioan eragina nabarmena badu kontratazio-merkatu edo -sistema antolatu batean.

Aurreko paragrafoan xedatutakoa balio negoziagarrietan edo finantza-tresnetan ere ezarri beharko da, kontratazio-merkatu edo -sistema antolatu batean onartzeko edo negoziatzeko eskaera egin bada. Lehengaien inguruko finantza-tresnei dagokienez, informazio pribilegiatua izango da jendeari jakinarazi ez zaion informazio zehatz guztia, eta zuzenean edo zeharka finantza-tresna horiei buruzkoa dena, produktu horiek negoziatzen diren merkatuen erabiltzaileek merkatu horietan onartutako jardueren arabera jasotzea espero luketen hori.

2. Balore merkatuetan jarduten, edo horiekin zerikusia duten jarduerak egin dituzten pertsona orok edo erakundeek, eta oro har, informazio pribilegiatua duen edonork, gordetzeko betebeharra du, jakinarazteko beharrari eta epaile eta administrazioako agintariei kalterik egin gabe. Hortaz, informazio hori neurritz kanpo edo bidegabe erabiltzea saihesteko neurri egokiak hartuko dituzte, eta beharrezkoa bada, eragindako ondorioak zuzentzeko beharrezkoak diren neurriak hartuko dituzte berehala.

Informazio pribilegiatua duenak ezin du ondoren aipatzen diren ezein jarrera hartu, zuzenean nahiz zeharka:

- a) Aurreko atalean aipatutako balore negoziagarri edo finantza-tresnen gaineko ezein eragiketa prestatu edo egin, edo bestelako balorearen,



finantza-tresnaren edo kontratuaren gaineko eragiketarik egin, nahiz eta bigarren mailako merkatu batean negoziatuta egon edo ez, eta azpiko bezala baditu balore negoziagarriak edo finantza-tresnak jasotako informazioan.

Informazio pribilegiatua bera bada erabiltzen dena eragiketak prestatu edo egin daitezke, baita ere, bukatuta dagoen behar bat betetzeko egin diren eragiketak, balore negoziagarriak edo finantza-tresnak erosteko edo uzteko, behar hori pertsonak informazio pribilegia eskuratu baino lehen egindako akordioaren batean jasotzen bada. Ezar daitekeen arautegiarekin bat datozen bestelako eragiketak ere egin daitezke.

- b) Informazio hori hirugarrenei eman, bere lanak, lanbideak edo karguak hala eskatzen ez badio salbu.
- c) Hirugarren bati balore negoziagarriak edo finantza-tresnak erostea edo uztea gomendatzea, edo beste batek eroatera edo uztera bultzatu duen informazio horretan oinarrituz.

VI. KOTIZAZIOEN MANIPULAZIOA.

III. atalean aipatzen diren pertsona guztiek ezin dute prestatu edo egin prezioen informazio librea faltsutzen dituzten jarduerak. Hala nola:

a) Eragiketa edo aginduak:

Eskaintzari, eskariari edo balore negoziagarri edo finantza-tresnen prezioari buruzko informazio faltsua edo engainagarria ematen dutenak.

Pertsona baten edo batera jarduten diren zenbaiten bidez, finantza-tresna baten edo zenbaiten prezio ezohiko edo artifizialak ziurtatzea, eragiketak egindako edo aginduak igorritako pertsonak hori egiteko arrazoen bidezkotasuna frogatzen badu salbu, eta arrazoi horiek merkatu arautuan onetsitako merkatu-jarduerak badira.

b) Gezurrezko gailuak edo iruzurrezko bestelako bideak erabiltzen dituzten eragiketa edo aginduak.

c) Informazioa komunikabideen bidez zabaltzea, internet barne, edo bestelako baliabidearen bidez, finantza-tresnen inguruko informazio faltsua edo engainagarria eman baitezakete, baita zurrumurruak eta albiste faltsu edo engainagarriak zabaltzea ere, hori egin duen pertsonak informazio faltsua edo engainagarria dela baldin badaki. Informazio hori zabaltzen duten kazetariei dagokienez, bere lanbidean agintzen duten arauak hartuko



dira kontuan, aipatu pertsonen informazio hori zabaltzearekin zuzeneko edo zeharkako abantaila edo onuraren bat badute salbu.

VII. DIZIPLINA-ARAU BIDEA.

1. Legezko ekintza zibil eta penalak alde batera utzita, Printzipio Iradokitzaileak eta Arautegi honetan jasotzen diren betebeharrak betetzen ez badira, zigorra ekarriko dute.
2. Zigorrek, larritasunaren arabera, honakoak dira:
 - a) Ohartarazpena
 - b) Enplegu-soldaten etenaldia egun batetik hogeita hamarrera bitartean.
 - c) Iraizpena
3. Sozietatearen gobernu-organo gorenak, aplikatu beharreko zigoren erreforma zein hori aplikatzeko jarraitu beharreko prozedura ezarriko ditu.

VIII. PUBLIZITATEA.

Arautegi hau publikoa izango da, eta Arautegi hau bete behar duten pertsonen zein bezeroen jakinaraziko zaie.

IX. ARAUTEGIA BETETZEAREN ARDURADUNA.

ARAUTEGIA BETETZEAREN ARDURADUN bat izendatu da.

Arduradun honek Zuzendari Orokorrari (erakundeko lehen exekutiboa) zuzenean emango dio informazioa mantentzeko sistemen ikuskapenaren berri, eta Jokabidearen inguruko Barne Arautegia betetzearen kudeaketaz, zein arautegiaz arduratuko da.

Besteren artean ondorengo funtzioak izango ditu:

- a) Gai hauen inguruko barneko arauak Arautegi hau bete behar duten pertsona guztiak ezagutzen eta betetzen dituztela bermatzea.
- b) Informazio pribilegiatuaren edo ezkutuko informazioaren kontrola eramatea, baita hura erabili duten pertsona ororen ere.
Ezkutuko informazioa da Norbolsak bere lana dela-eta hartutako informazioa, baina pribilegiatuaren kategoriara heltzen ez dena. Ezin da eman informazio hori sortzen den alorretik kanpo.



- c) Informazio Pribilegiatua duen balore eta finantza-tresnen zerrenda egingo du eta baita eguneratua mantendu ere. Bestalde, informazio hori eskuratu duten pertsonen zerrenda egingo du, eta informazio hori noiz eskuratu duten agertuko da.
- d) Norbolsak balore-merkatuetan egindako eragiketen etengabeko segimendu egingo du, eta Arautegi hau bete behar duten pertsonen egindako aukerakoak izango dira. Xedea da frogatzea Jokabidearen inguruko Barne Arautegiari eta balore merkatuen arautegiari jarraiki gauzatu direla.
- e) Prestakuntza-programak garatuko ditu, arautegi hau bete behar duten pertsonekin, arau hauek eta ezarritako prozedurak betetzen direla bermatzeko.

X. BEREIZTUTAKO SAILAK

Informazio pribilegiatua jarduera-alor ezberdinetatik igarotzea saihesteko, eta sail bakoitzak balore-merkatuen alor ezberdinen inguruko erabakiak bere kabuz har ditzan, baita interes-gatazkak saihesteko ere, ondorengo sailak ezarri dira Norbolsan:

- a) Errenta finko, aldakor eta deribatuen bitartekaritza.
- b) Erakundeko bezero-zorroen kudeaketa (gaur egun ez da kudeatzen bezero partikularren zorrerik).
- c) Aseguramendua eta ezarpena: Saltzeko eskaintza publikoak (OPV) eta erosteko eskaintza publikoak (OPA).
- d) Azterketa. Norbolsak balore edo finantza-tresna kotizatuen sozietate jaulkitzaileen inguruko txostenak edo gomendioak egiten, argitaratzen edo zabaltzen dituenean portaera leiala eta inpartziala izan beharko du, eta egindako txosten, argitalpen edo gomendioetan lotura garrantzitsuak jarri beharko ditu, baita merkataritza-harremanak ere. Gainera, aztertu den enpresarekin izango duen edo duen parte-hartze egonkorraren berri ere emango du. Horrez gain, adierazi beharko du dokumentua ez dela baloreak saltzeko edo harpidetzeko eskaintzarik.

Bere kontura aritzen ez denez, salbuespen batzuk kenduta, ez da ezer ezarri behar.

Azterketa egingo duen sailak ez du informazio pribilegiaturik edo ezkutuko informaziorik emango, ez idatziz ezta ahoz ere.



Egon daitekeen edozein zalantza betetzearen arduradunari kontsultatuko zaio.

XI. INFORMAZIO HESIAK "TXINAKO HARRESIAK" EZARTZEA SAIL BEREIZTU BAKOITZAREN ARTEAN ETA GAINERAKO ERAKUNDEAREKIN.

Sail bereiztu batean bere eginkizunak garatzen dituen langile bakoitzak ondorengo konpromisoa hartuko du idatziz: ez diola informazio pribilegiaturik edo ezkutuko informaziorik igorriko Sail Bereiztutik kanpo dagoen ezin pertsonari.

Mota honetako informazioen bat igorri behar bada, edo zalantzarik balego informazio horren izaerarekin, arautegia betetzearen arduradunari kontsultatuko zaio, eta berak ebatzi beharko du horren inguruan.

Artxiboak, fitxategiak eta datu-baseak, informatika-programak, ikerketak edo bestelako ezkutuko dokumentuak babesturik egongo dira.

Informatika-sistemetara sartzeko ezkutuko kodea ezarriko da. Hala, sail bereizi bateko langileak ezin izango dira sartu beste sail bateko informatika-sistemetara.

Paperezko dokumentazioa babestuta egongo da sail bakoitzean. Hala, beste sail bereizi batek ez du sartzerik izango.

XII. SAIL BEREIZI BAKOITZAREN ERABAKIAK

Sail bereizi bakoitzak bere erabakiak hartuko ditu, sail horretako zuzendariaren erantzukizunpean.

Ez dira onartuko beste sailetako zuzendarien gomendio zehatzak.

Hartu behar diren erabakien garrantzia dela eta, erakundeko "harresien" gainetik dauden pertsona edo organo kolegiatuen onespena behar denean ziurtatu beharko da pertsona horiek gaitasungabeturik ez daudela informazio pribilegiatu hori ikusi izanagatik, balore edo finantza-tresnen inguruan.



JOKABIDEAREN INGURUKO BARNE-ARAUTEGIAREN ERANSKINA, ZORRO- KUDEAKETARI BURUZKOA

Lehena.- Jarduketa-printzipio eta -betebehar orokorrak.

Norbolsa Inbertsioa eta Zorroen Kudeaketa Zerbitzuaz arduratuko da, enpresaburu ordenatu eta ordezkari leial baten arretarekin, bere bezeroen defendatuz.

Zorroak kudeatzerakoan jarraian agertzen diren printzipio eta betebeharrei jarraituko die:

- a) Norbolsak behar bezala identifikatu beharko ditu bere bezeroak. Erakundeko bezeroak ez direnean, inbertitzen duten esperientziari, helburuei, finantza-gaitasunari eta arriskueta duten lehentasunei buruzko informazioa eskatu beharko die. Bezero bat erakundekoa noiz den zehazteko, martxoaren 27ko baloreak jaulkitzeko eta saltzeko eskaintza publikoen inguruko 291/1992 Errege Dekretuaren 7.1,a) artikuluan jasotzen den definizioari jarraituko zaio.
- b) Norbolsak bere bezeroei aholkuak eman behar dizkie profesionalki, eurek emandako informazioa aintzat hartuz.
- c) Norbolsak bezeroarekin dagokion kontratuan idatziz hitzartutako irizpideen arabera ("Inbertitzeko irizpide orokorrak") garatuko du bere jarduera. Irizpide horiek finkatuko dira inbertitzaileak inbertitzeko duen helburua edo bere arrisku-profila kontuan hartuz; bestela, kudeaketan eragina izan dezaketen baldintza bereziak kontuan hartuz. Irizpide hauek ezarritako esparruaren barruan, kudeatzaileek bere bezero bakoitzaren ondarea inbertituko dute euren aburu profesional onenaren arabera, eta posizioak dibertsifikatuz oreka bat mantentzeko likidezia, segurtasun eta errentagarritasunaren artean. Lehentasuna emango die beti bezeroen interesei.
- d) Norbolsak inbertitzeko irizpide orokorrak ez diren beste batzuk erabil ditzake kudeatzailearen irizpide profesionalak hala aholkatzen badu, edo kontratazioan gorabeherak gertatzen direnean. Kasu hauetan, kudeatzaileak aldaketa horiek erregistratu ez ezik horren berri emango de bezeroei, kontratuaren hitzartutakoaren arabera.
- e) Norbolsak ez du eragiketarik egingo komisio zuzenak edo ez zuzenak jasotzeko, edo horiek behar ez bezala bikoizteko berariazko helburuarekin, bezeroak etekinik atera gabe.
- f) Norbolsak balore, esku-diru eta bezero bakoitzaren uneko eragiketak identifikatuta izan beharko ditu, eta gainerako bezeroengandik zein kudeatzailearengandik bereiztuta mantendu beharko ditu. Xede horretarako, baloreen eta esku-diruaren gordailatzea bezeroak zuzenean kontratatutako kontuetan egin beharko da. Esku-diruko eta baloreen kontuak Norbolsa ez den beste erakunde batean sortu badira, bezeroak baimena eman diezaioke bere izenean kontua irekitzeko eta gordailatzea egiteko, eta bezeroari jakinarazi beharko



dio. Hala ere, kontu orokorrak ("omnibus kontuak" deitutakoak) erabiltzea ezinbestekoa bada atzerriko merkatuetan besteren konturako negoziazio-jarduerak garatzeko, erakundeek, salbuespen gisa, erabiltzeko aukera izango dute Balore Merkatuen Batzorde Nazionalak ezarritako baldintzekin. Kasu guztietan esku-diruko kontuak esku-diruko gordailuak jasotzeko baimena duen kreditu-erakunderen batean egon beharko dira irekita.

- g) Kudeatzailearen eta Norbolsaren eta bezeroen edo bezero ezberdinen arteko interes-gatazkek saihestuko dituzte. Gatazkarik egotekotan, lehenetsuna emango diete berriz bezeroen interesei.

Bigarrena. Bezeroei interes-gatazkei buruz emandako informazioa.

1. Norbolsak jarduera garatzean sortzen diren interes-gatazkez ohartarazi beharko die bezeroei. Hartarako, eta zorroak kudeatzeko kontratuan jaso behar diren akordioei kalterik egin gabe, Eranskin honen hurrengo zenbakari jarraituz, Norbolsak kudeatutako zorroari buruz bezeroei aldizka bidaltzen dien informazioetan jarraian aipatzen diren eragiketa, inbertsio edo jarduerak identifikatuko ditu era bereizi batean:
 - a) Norbolsak edo harek kudeatutako Inbertsio Kolektiboko Erakundeetan jaulkitako balore edo finantza-tresnen inbertsioa.
 - b) Norbolsa jaulkipen edo saltzeko eskaintza publiko baten aseguratzailea edo jartzailea den baloreen edo finantza-tresnen harpidetza edo erosketak.
 - c) Norbolsak kudeatutako zorroen titularrekin egindako negoziazioan geratzen diren baloreak edo finantza-tresnak.
 - d) Erakunde bereko bezeroen arteko eragiketak. Kasu honetan, irizpide osagarria izango da eragiketak ezeini kalte ez egitea.
 - e) Norbolsak zuzenean edo zeharka jasotako komisioak, gastuak edo diru-kopuruak bere bezeroek edo bestelako finantza-erakundeek egindako komisioetatik edo gastuetatik badatoz egindako zorro-kudeaketako kontraturen batean, eta Norbolsak bitartekariekin edo bestelako finantza-erakundeekin egindako akordioen emaitza badira.
2. Zorroen kudeatzaileek bezeroak ordezkatzeari eskatzen dutenean, Sozietate Anonimoen Legearen 107. artikuluan xedatutakoaren arabera, kudeatutako zorroen akzioetatik eratorritako eskubide politikoak erabiltzeko, kudeatzaileak eta Norbolsak ordezkatzeko duen sozietateren batekin duten edozein lotura edo harremanen berri eman beharko diete. Kudeatzaileak dokumentu horien artxiboa izan beharko du.



Hirugarrena.- Zorroen kudeaketaren kontratua gauzatzea.

Bezeroaren eta zorro-kudeatzailearen arteko harremanek formalizaturik egon beharko dute zorroa kudeatzeko kontratu-eredu baten bidez, 1995eko urriaren 25eko Ministro Aginduaren zortzigarren atalean aurreikusitakoari jarraiki. Aipatu kontratuak argi eta erraz ulertzeko moduan idatziko dira. Edukiak, gutxienez, ondorengo alderdiak jasoko ditu:

- a) Bezeroaren eta erakundearen artean akordatutako inbertsio irizpide orokorren deskribapen zehatza.
- b) Eragiketako mota ezberdinen eta kudeatuko diren balore edo finantza-tresnen kategorien, eta egin ahal izango diren eragiketa moten zerrenda zehatza eta zehaztua. Horretan bereiztuko dira errenta aldakorreko eta errenta finkoko baloreak, eskurako bestelako finantza-tresnak, tresna eratorriak, produktu egituratuak eta finantzatuak. Bezeroak balore bakoitzerako, tresnetarako edo eragiketa motetarako emandako baimena jaso beharko da. Balore Merkatuen Batzorde Nazionalak baloreen edo finantza-tresnen edo eragiketa moten kategoria osagarriak ezar ditzake kontratuan gaineratzeko, aurreko paragrafoan aurreikusitako ondorioetarako.
- c) Zorro-kudeatzaileak bezeroak emandako ondarearen diskrezio eta banakako kudeaketa bat egiteko konpromisoa.
- d) Kudeaketan eragina duten balore-kontuen eta esku-diruaren identifikazio zehatza.
- e) Kudeaketa eskusiboa izango da, eta ezin izango ditu inoiz gaintitu ondorengo kontzeptuak, Balore Merkatuen Batzorde Nazionalak ezartzen dituen salbuespenetan eta mugetan izan ezik:
 - 1º) Hasiera batean, edo hurrengo kasuetan bezeroak ekarritako ondarea.
 - 2º) Kudeatzaileak lortutako kredituen zenbatekoa, horretarako gai bada, edo hirugarren batek helburu horrekin lortutakoa.

Zorro-kudeatzaileak egindako kreditu-kontzesioak eskatuko du bezeroak eta kreditatuak izenpetutako kredituko kontratu-dokumentuaren aurretiko formalizazioa.
- f) Bezeroak inbertitzeko irizpide orokorrak aldatu ahal izateko jarraitu beharreko prozedura.
- g) Bezeroak aurretik baimena izan behar dugu eragiketak egiteko, bereziki kasu hauetan: Eranskin honen 1. atalean, Bigaren zenbakiko a), b) eta c) letretan jasotako finantza-tresna edo baloreen gaineko eragiketa edo inbertsioak, bezero batek kudeatutako zorroan jadanik dauden balore edo finantza-tresna horien posizioei gehituta, kudeatutako zorroaren zenbateko osoaren %25a baino gehiago ordezkatzeko badu.
- h) Banaketa proportzionala egotekotan edo bezeroen arteko eragiketen banaketan jarraituko diren printzipioen, eta bezeroen arteko interes-gatazkak konpontzeko jarraitu beharreko politiken deskribapena.
- i) Kontratua bukatzean bezeroen ondarea eskura jarritako era.

Laugarrena.- Kontratua bukatzearen ondorioak.

Kontratua bukatzean zorro-kudeatzaileek bere bezeroen eskura jarriko dute ondarea, horretan aurreikusitako moduan, eta diru-kopuru zuzena aurretik itzuli eta gero.