



**CONTRATO MARCO GLOBAL**

**CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
INVERSIÓN POR DIAPHANUM VALORES S.V., S.A.U.**

# INDICE

1.	NORMATIVA DE APLICACIÓN.....	3
2.	ESTIPULACIONES GENERALES.....	3
3.	DIVISA DE REFERENCIA.....	3
4.	PRODUCTOS Y SERVICIOS INCLUIDOS.....	4
5.	CONDICIONES APLICABLES A LA ENTREGA DE INFORMACIÓN.....	4
6.	OBLIGACIONES DEL CLIENTE.....	5
7.	PLURALIDAD DE TITULARES Y TIPOS DE CUENTA.....	5
8.	INCAPACIDAD CIVIL Y FALLECIMIENTO.....	6
9.	CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE.....	6
10.	EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD DEL SERVICIO DE INVERSIÓN.....	6
11.	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	6
12.	DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	7
13.	CESIÓN.....	7
14.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	7
15.	CONFIDENCIALIDAD.....	8
16.	COMUNICACIONES.....	8
17.	TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA ACEPTACION POR EL BANCO DE INSTRUCCIONES POR TELÉFONO.....	9
18.	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA DE POSICIONES A TRAVÉS DE INTERNET/E-BANKING.....	10
19.	JURISDICCIÓN.....	11
20.	MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES.....	11
21.	SISTEMA DE GARANTÍA E INDEMNIZACIÓN.....	12

## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS DE INVERSIÓN OFRECIDOS POR DIAPHANUM VALORES S.V., S.A.U. (“**Diaphanum**”)

### 1. **NORMATIVA DE APLICACIÓN**

En el marco de la prestación de servicios de inversión ofrecidos por Diaphanum (entidad registrada con el número 265 en el Registro Oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores) serán aplicables, de modo especial, el Real Decreto Legislativo 4/2015 de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores (en adelante, el “**TRLMV**”), y el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión. Estas normas han sido incorporadas al ordenamiento jurídico español por medio de la transposición de la Directiva europea 2004/39/CE y, parcialmente, la Directiva europea 2014/65/CE relativas a Mercados de Instrumentos Financieros (en adelante, “**MiFID I**” y “**MiFID II**”, respectivamente), ambas regulan los derechos y obligaciones de las partes en la prestación de los servicios de inversión y serán de aplicación en todo aquello no previsto expresamente en este Contrato.

### 2. **ESTIPULACIONES GENERALES**

El presente Contrato Marco (en adelante, “Contrato” o “**Condiciones Generales**”) tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones esenciales de la relación entre DIAPHANUM VALORES S.V., S.A.U. (en lo sucesivo, “**Diaphanum**”) y el titular o titulares firmantes del mismo (en lo sucesivo, el “**Titular**” o los “**Titulares**” o el “**CLIENTE**” o los “**CLIENTES**”), ambas conjuntamente denominadas como las “**Partes**”.

Para la contratación de cada uno de los Servicios de Inversión deberán suscribirse los contratos que, de manera específica, regulen las condiciones particulares del Servicio de Inversión de que se trate, previstos en los Anexos de Servicios de Inversión (Anexo I Servicio de Asesoramiento en materia de Inversión; Anexo II Servicio de Gestión Discrecional e Individualizada de Carteras de Inversión). En adelante conjuntamente referidos como el “**Contrato de Servicios de Inversión**”.

El Contrato de Servicios de Inversión que regula la relación entre Diaphanum y el CLIENTE se compone de los términos y condiciones generales aplicables establecidas por el presente documento aplicable a todos

los servicios previstos en el Contrato de Servicios de Inversión y las condiciones particulares de cada uno de los servicios de inversión que corresponda, adjuntados como Anexos al presente Contrato.

La contratación, utilización y ejecución de estos servicios se llevará a cabo con arreglo a las Condiciones Generales establecidas en este documento y a las condiciones particulares de cada servicio de inversión que en la contratación del mismo resulten de aplicación y que forman parte del Contrato de Servicios de Inversión.

Diaphanum y el CLIENTE reconocen mediante la firma del presente Contrato y de su/s Anexo/s de condiciones particulares, que todos los servicios y operaciones que acuerden concertar se entenderán celebrados al amparo del presente Contrato Marco.

El presente Contrato constituye el contrato básico que establece los derechos y obligaciones esenciales de Diaphanum y del CLIENTE a los efectos de las normas de conducta aplicables a la prestación de servicios de inversión por Diaphanum al CLIENTE bajo este Contrato y sus documentos anejos. Ambas partes acuerdan que sus derechos y deberes bajo este Contrato puedan figurar como referencia a otros documentos o textos legales.

Mediante la firma del presente Contrato el CLIENTE reconoce expresamente recibir en este acto un ejemplar debidamente formalizado del mismo que establece los términos y condiciones aplicables a las relaciones entre Diaphanum y el CLIENTE, y quedando Diaphanum a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto e informarle de cualquier cambio material en el contenido de los citados documentos que puedan afectar la decisión del CLIENTE de utilizar los servicios de Diaphanum.

### 3. **DIVISA DE REFERENCIA**

Salvo indicación expresa del cliente en otro sentido, todas las operaciones que Diaphanum realice en el marco de la prestación de servicios de inversión al CLIENTE tomarán como divisa de referencia el Euro

Cuando el CLIENTE solicite servicios, o efectúe operaciones e inversiones en una divisa específica, Diaphanum informará al CLIENTE en esta divisa.

#### 4. PRODUCTOS Y SERVICIOS INCLUIDOS

Los productos y servicios ofrecidos por Diaphanum y amparados por este Contrato son los que a continuación se indican. La contratación de los mismos implica la aceptación del presente Contrato, así como las condiciones específicas contenidas en los anexos relativos a cada servicio y operación que se concierte, en su caso, por el CLIENTE.

##### a. Cuentas vinculadas

Como requisito indispensable para la contratación de los servicios de inversión de Gestión Discrecional e Individualizada de Carteras de Inversión y de Asesoramiento en Materia de Inversión, el CLIENTE deberá indicar en el correspondiente anexo al presente Contrato las siguientes cuentas:

- *Cuenta de Efectivo*: Entidad y número de cuenta de efectivo en donde se cargarán los importes derivados de compras y ventas de instrumentos financieros, así como cualquier interés o dividendo que sea aplicable y al que el CLIENTE haya tenido derecho. Es responsabilidad única del CLIENTE asegurar que esta cuenta siempre tenga los fondos suficientes para, al menos, hacer frente a los gastos derivados de los servicios prestados por Diaphanum.

- *Cuenta de Custodia de Valores*: Entidad y número de cuenta de custodia de valores en donde se custodiarán los activos que conforman las carteras objeto de los contratos.

- *Cuenta de cargo de comisiones*: el CLIENTE deberá indicar una cuenta en la cual se cargarán las comisiones derivadas de la prestación del Servicio de Inversión contratado, acorde a lo estipulado en las condiciones particulares. En caso de no indicarse nada en particular, se entenderá que esta cuenta es la *Cuenta de Efectivo*.

No obstante, en caso de no existir fondos en la cuenta indicada por el CLIENTE para el cobro de las comisiones derivadas de los servicios prestados por Diaphanum, ésta podrá proceder a la venta/reembolso de los instrumentos financieros custodiados en la cuenta de valores identificada por el CLIENTE con el objetivo de hacer frente a las comisiones devengadas. A este respecto, el CLIENTE deberá dar instrucciones por escrito identificando qué instrumentos financieros deben ser vendidos/ reembolsados para el cobro de dichas

comisiones. En caso de ausencia de dichas instrucciones por parte del CLIENTE, Diaphanum procederá a la venta/reembolso de instrumentos financieros del CLIENTE en orden de mayor a menor liquidez del instrumento.

##### b. Depósitos a plazo, Valores, Activos Financieros, y Fondos de Inversión

Las condiciones para operar en los distintos productos reseñados en el encabezamiento del presente punto que Diaphanum pone a disposición del CLIENTE, así como los derechos y obligaciones que le corresponden al CLIENTE y a Diaphanum, junto con las advertencias adecuadas sobre los riesgos que comportan determinadas operaciones o servicios, se encuentran detalladas en este Contrato, así como, en su caso, en los contratos específicos para los servicios y operaciones singulares que se concierten a su amparo.

##### c. Servicio telefónico

Diaphanum ofrece al CLIENTE la posibilidad de utilizar el servicio telefónico de grabación de órdenes a través del cual se canalizarán, tramitarán y registrarán todas aquellas órdenes emitidas por el CLIENTE. A estos efectos, las Partes se autorizan expresa y mutuamente a grabar y monitorizar cualquier comunicación intercambiada entre ambas en relación con el objeto del presente Contrato. Dichas grabaciones podrán ser utilizadas como prueba para dirimir las discrepancias que puedan surgir entre las Partes. En caso de que cualquiera de las Partes decidiera no realizar la referida grabación o monitorización, tal decisión no afectará a ninguno de los derechos que le son inherentes en virtud del presente Contrato.

##### d. Servicio de Internet/E-banking

Sin perjuicio de las demás estipulaciones generales y particulares del presente Contrato y sus Anexos o de cuantos contratos o documentos suscriba el CLIENTE en relación con cada uno de los productos o servicios contratados, Diaphanum ofrece al CLIENTE la posibilidad de utilizar los servicios de Internet/E-banking que, en función de los servicios de inversión contratados permitirá al cliente, a través de claves de acceso, consultar sus posiciones y, en su caso, también realizar operaciones online.

#### 5. CONDICIONES APLICABLES A LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

El CLIENTE autoriza expresamente a Diaphanum a que le entregue aquella información dirigida a él ya sea en

papel o en soporte duradero distinto del papel. A tal efecto, Diaphanum podrá utilizar los medios o instrumentos de remisión de información que permitan al CLIENTE almacenar dicha información y recuperarla durante un periodo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que le permita la reproducción sin cambios.

Mediante la firma del presente Contrato, el CLIENTE presta su consentimiento específico a que Diaphanum pueda facilitarle aquella información prevista de conformidad con las normas de conducta aplicables a la prestación de servicios de inversión bajo el presente Contrato y sus Anexos, a través de comunicaciones electrónicas a su dirección de correo electrónico indicado por el cliente a tal fin y a través del sitio web de Diaphanum CLIENTE.

#### **Dirección de correo electrónico:**

---

## **6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El CLIENTE se compromete a facilitar cuanta información y cuantos documentos sean precisos para su correcta identificación y, en particular, aquellos que deban obrar en poder de Diaphanum y se le requieran en cumplimiento de la legislación vigente en materia de identificación y categorización de clientes. El CLIENTE asume la obligación de poner en conocimiento de Diaphanum, bien en persona o mediante correo certificado con acuse de recibo, cualquiera de las siguientes circunstancias: a) modificación en el domicilio, modificación del domicilio a efectos fiscales, nacionalidad, estado civil y régimen económico matrimonial; b) información, en su caso, a fin de conocer la naturaleza de su actividad profesional o empresarial, así como cualquier otra información exigida para cumplir con lo dispuesto en la legislación sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como, en su caso, la solicitud o declaración de suspensión de pagos, quiebra, quita y espera, y concurso de acreedores; y c) cualquier hecho o circunstancia que modifiquen, total o parcialmente, los datos comunicados a Diaphanum por el CLIENTE en el momento de la firma del Contrato o con posterioridad a la misma.

## **7. PLURALIDAD DE TITULARES Y TIPOS DE CUENTA**

Cuando existan varias personas titulares de una cuenta vinculada (el “Titular” y, junto con el resto de titulares, los “cotitulares”), sea cual sea su forma o nombre, la

cuenta vinculada podrá ser o bien “indistinta o solidaria”, o bien “conjunta o mancomunada”. A efectos del presente contrato, cada Titular es considerado un CLIENTE.

En caso de que los Titulares opten por una cuenta conjunta, o bien no opten por cuenta indistinta, todos ellos disfrutarán de los derechos y obligaciones vinculados al Contrato, únicamente pudiendo actuar mancomunadamente y conjuntamente ante Diaphanum, o por medio de uno o varios representante(s) común(es) designado(s) por todos los Titulares. No obstante lo anterior, cada Titular podrá revocar válidamente los poderes otorgados a los representantes o representante.

Cuando se optare por una cuenta indistinta, ello conllevará la solidaridad tanto activa como pasiva de los Titulares frente a Diaphanum.

A efectos de la valoración de la Conveniencia e Idoneidad de los Titulares, deberá distinguirse en función de las circunstancias dadas por la configuración de la cuenta.

#### **Criterios a seguir para la evaluación de Conveniencia:**

En el supuesto de designación de un apoderado(s) o autorizado(s), el resultado del Test de Conveniencia que se observará será el del apoderado/autorizado, cuando sea éste quien opere.

En el supuesto de cotitulares mancomunados, se realizará el test de conveniencia a todos ellos por igual, teniéndose en consideración el resultado del co-titular con mayor nivel de conocimientos y experiencia.

En caso de cotitularidad solidaria, se deberá realizar el test de conveniencia a cada uno de ellos por igual, teniéndose en cuenta el perfil del cotitular ordenante de las operaciones.

#### **Criterios a seguir para la evaluación de Idoneidad**

En caso de designación de un apoderado/autorizado, el test de idoneidad se aplicará considerando los conocimientos y experiencia del apoderado/autorizado respecto del producto o servicio concreto, así como la situación financiera y objetivos de inversión del poderdante.

En caso de cotitularidad, tanto solidaria como mancomunada, los cotitulares acordarán con Diaphanum cuál será el Titular que deberá realizar el Test de Idoneidad, evaluándose en tal caso su perfil de idoneidad como el aplicable a la cartera.

De no existir acuerdo entre los Titulares, se realizarán el test de idoneidad a todos los cotitulares por igual, teniéndose en cuenta, en todo caso, tanto los conocimientos y experiencia como la situación financiera y objetivos de inversión del CLIENTE cuyo perfil de idoneidad sea más conservador.

## **8. INCAPACIDAD CIVIL Y FALLECIMIENTO**

La incapacidad civil o el fallecimiento del CLIENTE, o de terceras personas habilitadas para actuar en su nombre, deberán ser debidamente notificados por escrito a Diaphanum. En tanto que Diaphanum no reciba dicha notificación de forma expresa, no se considerará responsable a Diaphanum por las operaciones ejecutadas por los Titulares.

En caso de incapacidad civil o fallecimiento del CLIENTE, los tutores, herederos, albaceas testamentarios y cualquier otro beneficiario o persona habilitada para representar al CLIENTE incapaz o la herencia yacente, deberán probar su condición mediante la aportación de los documentos apropiados que establezcan sus derechos, así como el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación vigente.

Una vez comunicado el fallecimiento del Titular o Titulares, la forma de disposición de la cuenta será mancomunada entre los titulares supérstites o, en su caso, por los herederos, previa acreditación de su condición y del justificante de la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

## **9. CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE**

La normativa aplicable a la prestación de servicios de inversión obliga a Diaphanum a clasificar al cliente en minorista, profesional o contraparte elegible, según sus características como inversor y su capacidad y experiencia para actuar en los mercados de valores.

Para cada una de estas categorías se establecen diferentes medidas de protección, de mayor protección (Cliente Minorista) a menor protección (contraparte elegible). Con carácter general, Diaphanum clasificará al CLIENTE como minorista, y le informa del derecho que le asiste a solicitar un cambio de categoría. El tratamiento como cliente minorista supone una mayor protección, puesto que se le reconocen mayores derechos de información, tanto con carácter previo como posterior a la prestación de los Servicios de Inversión.

En caso de que el CLIENTE cumpliera con lo dispuesto por el artículo 205 del TRLMV, el CLIENTE será

clasificado como Cliente Profesional, partiendo del supuesto en el que el CLIENTE cuenta con un mayor grado de experiencia y conocimientos financieros,

No obstante lo anterior, los Clientes Minoristas podrán solicitar su tratamiento como clientes profesionales mediante una solicitud a Diaphanum en virtud del derecho del CLIENTE a ser considerado como tal por vía del artículo 206 TRLMV.

Mediante el presente contrato se informa al CLIENTE que la consideración como Cliente Profesional supone la renuncia al nivel superior de protección asociado a la categoría de cliente minorista.

Diaphanum se obliga a revisar de manera periódica y, en todo caso, anual, la categoría del CLIENTE y a comunicársela en el formato y a la dirección acordadas en el presente Contrato para comunicaciones entre las partes. Del mismo modo, el CLIENTE se obliga a informar a Diaphanum a la mayor brevedad posible en el caso de que las circunstancias sobre las que se basa dicha categoría se hubiesen alterado.

La comunicación deberá realizarse de manera clara y por escrito, declarando el solicitante que es consciente de las consecuencias derivadas de la renuncia a las protecciones dadas por su clasificación como Cliente Minorista.

## **10. EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD DEL SERVICIO DE INVERSIÓN**

Tanto en la prestación del servicio de Asesoramiento en Materia de Inversión como en el servicio de Gestión Discrecional e Individualizada de Carteras de Inversión, Diaphanum deberá recabar del CLIENTE la información necesaria sobre sus conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión correspondiente al tipo de servicio concreto de que se trate (no será necesario obtener esta información, en caso de tratarse de cliente profesional) y sobre su situación financiera y sus objetivos de inversión, con la finalidad de que Diaphanum pueda tanto contratar como recomendarle los activos financieros que más le convengan.

En caso de que Diaphanum no pudiera obtener del cliente la información necesaria para evaluar la Conveniencia e Idoneidad del CLIENTE, Diaphanum no podrá prestar dichos servicios de inversión.

## **11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

En cumplimiento de la normativa vigente, Diaphanum dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que los clientes podrán dirigir las reclamaciones relacionadas

con intereses y derechos legalmente reconocidos a su favor. Dichas reclamaciones podrán remitirlas a Diaphanum bien por correo electrónico [atencionalcliente@diaphanum.es](mailto:atencionalcliente@diaphanum.es) o por correo postal: C/ María de Molina, 40 – Planta 7ª (28006 – Madrid).

Para la tramitación de incidencias, podrá formularse una reclamación mediante escrito dirigido al Servicio de Atención a Clientes de Diaphanum, de conformidad con el Reglamento de funcionamiento del citado servicio, y con carácter previo a los procedimientos que la autoridad competente, en su momento, tenga establecidos y de los que se informará con carácter general al CLIENTE en todas las oficinas de Diaphanum.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente de Diaphanum, o si transcurren dos meses desde la presentación de la reclamación o queja sin haber obtenido contestación, el CLIENTE podrá (siendo imprescindible haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Diaphanum) dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## **12. DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El presente Contrato es de duración indefinida y entrará en vigor en el momento en que, una vez firmado, sea recibido por Diaphanum y verificada la suficiencia de la documentación aportada. El CLIENTE podrá en cualquier momento de su vigencia, dar por finalizado el mismo, comunicándolo de manera fehaciente y por escrito a Diaphanum con un preaviso de 30 días naturales. Será asimismo causa de resolución del Contrato la muerte o la declaración de fallecimiento del CLIENTE titular de las cuentas identificadas. No obstante, no podrá oponerse a Diaphanum la resolución del contrato por esta causa hasta que Diaphanum no haya tenido conocimiento fehaciente de la muerte del CLIENTE.

Cuando Diaphanum desee resolver el contrato de manera voluntaria, será necesario un preaviso de 30 días naturales. Una vez resuelto el Contrato, Diaphanum rendirá y dará razón de las cuentas de gestión en un plazo máximo de quince días.

Asimismo, Diaphanum podrá resolver de manera inmediata la vigencia del Contrato si el CLIENTE incumpliera la obligación de satisfacer las comisiones debidas a la Diaphanum, o bien existiera un inminente riesgo de crédito de aquél, o bien incumpliera la

normativa aplicable de en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales o abuso de mercado.

En el supuesto de que el Contrato haya sido formalizado por dos o más titulares, su extinción por cualquier causa respecto de cualquiera de ellos extenderá automáticamente sus efectos a los demás, respecto de los cuales se entenderá resuelto en la misma fecha. En caso de fallecimiento del CLIENTE, Diaphanum quedará exonerado de cualquier responsabilidad derivada de las operaciones efectuadas con anterioridad al conocimiento fehaciente de dicha circunstancia. La cuenta quedará en suspenso hasta la presentación y comprobación de los legítimos herederos por parte de Diaphanum. Diaphanum podrá resolver el Contrato comunicándolo fehacientemente al CLIENTE con un preaviso de un mes.

## **13. CESIÓN**

Este Contrato, o cualquiera de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo, podrá ser cedido por Diaphanum a cualquier otra entidad de su Grupo previa comunicación al cliente.

En el supuesto de que tal cesión tenga lugar, los datos de carácter personal del CLIENTE podrán ser comunicados por Diaphanum a la entidad cesionaria al amparo del artículo 11.2.c) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, manifestando el CLIENTE expresamente no tener objeción alguna a que Diaphanum lleve a cabo dicha comunicación cuando ésta sea necesaria para permitir un adecuado acceso a algún servicio de inversión por parte del CLIENTE.

## **14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de Diaphanum, con la finalidad de atender los compromisos derivados del contrato suscrito entre las partes. En cumplimiento con la normativa vigente, Diaphanum informa que los datos serán conservados durante el plazo legalmente establecido.

Con la presente cláusula queda informado de que sus datos serán comunicados en caso de ser necesario a: administraciones públicas y a todas aquellas entidades con las que sea necesaria la comunicación con la finalidad de cumplir con la prestación del servicio anteriormente mencionado. El hecho de no facilitar los

datos a las entidades mencionadas implica que no se pueda cumplir con la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

A su vez, le informamos que puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de Diaphanum dirigiéndose por escrito a la dirección de correo [dpo.cliente@conversia.es](mailto:dpo.cliente@conversia.es) o al teléfono 902877192.

Diaphanum informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por ello que Diaphanum se compromete a adoptar todas las medidas razonables para que estos se supriman o rectifiquen sin dilación cuando sean inexactos.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba o al correo electrónico [info@diaphanum.es](mailto:info@diaphanum.es).

Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

En último lugar, Diaphanum informa que con la firma del presente documento otorga el consentimiento explícito para el tratamiento de los datos mencionados anteriormente.

## 15. CONFIDENCIALIDAD

Diaphanum queda sujeta al secreto profesional, aplicándose la legislación española en todo momento. Cualquier información relativa a la cuenta del CLIENTE y a las operaciones vinculadas a la cuenta será tratada en todo momento con la más estricta confidencialidad.

A fin de garantizar dicha confidencialidad, Diaphanum se reservará el derecho de no facilitar una información que le sea solicitada por un tercero distinto del Titular de la cuenta, a menos que el autor de la solicitud o beneficiario de la información tuviera derecho a recibir dicha información o se tratase de requerimientos formalizados por organismos supervisores con potestad inspectora sobre los servicios que son objeto del presente Contrato.

La información relativa a clientes y a sus operaciones no se transmitirá a entidades terceras salvo autorización expresa del CLIENTE, obligación o autorización legal, reglamentaria, o por orden de un órgano judicial, administrativo o autoridades encargadas de la supervisión que actúen en el marco de sus funciones.

## 16. COMUNICACIONES

Las comunicaciones entre las partes se realizarán en español y por escrito a los domicilios o direcciones indicados por el CLIENTE y en el presente Contrato, o bien a través de teléfono o de otro medio válido de comunicación cuya seguridad y confidencialidad esté probada, salvo cuando legal o reglamentariamente se establezca una forma de comunicación determinada, en cuyo caso se utilizará en todo caso el medio de comunicación indicado por Ley.

En caso de querer el CLIENTE recibir las comunicaciones en cualquier otro idioma aceptado por Diaphanum, se notificará a Diaphanum expresamente por escrito de dicha circunstancia. A partir de dicho momento, todas las comunicaciones con el CLIENTE se realizarán en el idioma elegido por el mismo.

Cuando el CLIENTE opte por el envío de las comunicaciones a un tercero deberá notificar su autorización expresa a Diaphanum.

En caso de que los documentos financieros derivados de la normal actuación de Diaphanum en los mercados financieros únicamente estuvieran disponibles en inglés, el CLIENTE acepta que dichos documentos le sean comunicados a este idioma, no siendo necesaria su traducción.

En caso de realizarse comunicaciones telefónicas, Diaphanum advertirá previamente al CLIENTE sobre la grabación de dichas conversaciones. Diaphanum se reserva el derecho de pedir al CLIENTE cuanta información y documentación sea necesaria para comprobar la identidad del CLIENTE cuando se operara por vía telefónica. En caso de negarse el CLIENTE a proporcionar la información solicitada, Diaphanum podrá negarse a realizar las operaciones solicitadas por el CLIENTE, no asumiendo responsabilidad alguna por dicha circunstancia.

El CLIENTE confirma que es consciente de los riesgos derivados de la utilización de diferentes formas de comunicación, en particular de aquéllos riesgos que pueden derivarse de un error, de la ejecución por partida doble de una orden, de una alteración o de un malentendido, de la transmisión de instrucciones por



parte de una persona no autorizada o de falsificaciones. Mediante la firma del presente contrato, el CLIENTE declara que asume desde este momento todas las consecuencias que de ellos resulten.

## **17. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA ACEPTACION POR EL BANCO DE INSTRUCCIONES POR MEDIOS TELEMÁTICOS**

El CLIENTE mediante la firma del presente Contrato, y salvo manifestación expresa en contrario, manifiesta su voluntad de utilizar el servicio transaccional online que Diaphanum pone a su disposición. Dicho servicio permite al CLIENTE ordenar a través de medios telemáticos a Diaphanum que reciba y transmita para su ejecución o ejecute en nombre y por cuenta del CLIENTE, para la compra o venta de valores, participaciones y acciones en fondos o sociedades de Inversión, Deuda Pública o Activos Financieros, así como operaciones con divisas.

A estos efectos, el CLIENTE utilizará la clave identificativa transaccional otorgada por Diaphanum en el momento de la firma del presente Contrato, y que sustituirá la firma del CLIENTE, acordándose expresamente dar a la identificación el mismo valor jurídico que a la firma. Será requisito indispensable para la realización de operaciones por medios telemáticos que el CLIENTE esté identificado de conformidad con la normativa vigente y haya formalizado los contratos exigibles en cada caso. Bastará la presentación de poderes suficientes por el apoderado para que la identificación personal sea otorgada.

No obstante, el CLIENTE podrá, por escrito y previa presentación de los correspondientes poderes, designar las personas que estén autorizadas para la utilización de este sistema. En tal caso, se deberán recoger los datos del autorizado o autorizados en el documento de autorización que a tal efecto establezca Diaphanum.

La orden cursada por medios telemáticos por el CLIENTE y ejecutada por Diaphanum gozará de plenos efectos jurídicos para ambas partes.

El CLIENTE mediante la firma del presente Contrato manifiesta la intención de utilizar el servicio transaccional online, autoriza expresamente y de forma irrevocable a Diaphanum para que éste pueda grabar y/o registrar y utilizar dichas grabaciones como medio de prueba judicial o extrajudicial de las órdenes recibidas. La revocación por parte del CLIENTE de dicha autorización deberá realizarse por escrito y será causa

de terminación de la utilización del servicio transaccional online de Diaphanum.

Asimismo, Diaphanum podrá aceptar instrucciones telefónicas del CLIENTE para traspasos de fondos y operaciones en nombre del CLIENTE: constitución, compra, cancelación o venta de activos financieros; o para cualquier otro tipo de operación, a menos que el CLIENTE especifique por escrito, y Diaphanum acepte, las operaciones excluidas o las limitaciones a aplicar.

No obstante, lo estipulado en el presente Contrato, será necesaria la formalización por escrito de aquellas operaciones que, por su específico funcionamiento o por su cuantía y características, o por el régimen jurídico que les sea aplicable, así lo requieran o así sea exigido por Diaphanum.

En el supuesto de cotitularidad de las operaciones realizadas a través del servicio telefónico, salvo que las condiciones particulares de un producto indiquen que sólo puede haber un Titular, las obligaciones entre los cotitulares y su representación frente a Diaphanum se entenderán siempre solidarias e indistintas, lo cual es aceptado por todos los Titulares mediante la aceptación del servicio telefónico y la firma del presente Contrato, salvo que se indique en contrario por parte del CLIENTE.

Diaphanum aplicará a las órdenes cursadas telefónicamente las comisiones y gastos que figuran en su Folleto de Tarifas de Comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes.

Diaphanum se compromete a facilitar al CLIENTE, siempre que éste lo requiera, una transcripción en papel de cualquier conversación mantenida y que haya sido objeto de grabación, siendo por cuenta del CLIENTE los gastos de las mismas.

Diaphanum se obliga a conservar las grabaciones de sus conversaciones y órdenes telefónicas durante los plazos legalmente establecidos, así como a mantener en secreto la identificación personal dada al CLIENTE por Diaphanum. El CLIENTE se obliga asimismo a mantenerla en secreto, utilizarla correctamente, no anotarla en soporte susceptible de robo o extravío, no facilitarla a terceras personas e informar, de modo inmediato a Diaphanum de los casos de utilización indebida o de su conocimiento por terceras personas, no asumiendo Diaphanum responsabilidad alguna en caso de incumplimiento de las anteriores obligaciones.

Diaphanum no asume responsabilidad alguna por hechos o deficiencias no imputables directamente a sus servicios.

## **18. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA DE POSICIONES A TRAVÉS DE INTERNET/E-BANKING**

Diaphanum pone a disposición del CLIENTE el Servicio de Consulta a través de Internet, para lo cual el CLIENTE manifiesta su voluntad de hacer uso del mismo mediante la firma del presente Contrato. La presente cláusula regula las relaciones entre el CLIENTE y Diaphanum respecto al servicio de consulta de cuentas a través de la utilización de sistemas de claves de identificación facilitados por Diaphanum.

El Servicio de consulta tiene una duración indefinida, permaneciendo en vigor mientras el CLIENTE mantenga en activo la relación de prestación de servicios con Diaphanum. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá cancelar este servicio con un preaviso mínimo de dos días hábiles. Cancelado el servicio, Diaphanum se compromete a eliminar de sus ficheros tanto las claves como los datos que se hayan facilitado para la prestación del presente servicio.

El Servicio se presta inicialmente de forma gratuita para el CLIENTE. Sin embargo, Diaphanum se reserva el derecho de poder cobrar comisiones en un futuro en función del número de consultas que el CLIENTE realice. En este caso, Diaphanum comunicará dicha modificación y la cuantía de las comisiones con una antelación de dos meses. Transcurrido este plazo sin que el CLIENTE hubiera comunicado su oposición a la modificación, se considerará que se acepta el pago de las comisiones.

En principio la única persona autorizada por Diaphanum para la consulta de las posiciones de una cuenta será el Titular del Contrato de Servicios de Inversión, salvo indicación expresa de querer autorizar a más de una persona para el uso de dicho servicio. En este caso, el CLIENTE deberá indicar, por escrito y a la dirección facilitada, su intención de autorizar a un tercero a utilizar en nombre propio el Servicio de Consulta a través de Internet.

### **Dirección de envío:**

---

En caso de existir varios titulares sobre una misma cuenta, cada uno de ellos de forma individual deberá solicitar el acceso al servicio.

En caso de existir personas designadas como autorizadas por el Titular o Titulares, estarán facultadas para consultar cualquier posición salvo que el Titular o Titulares limiten sus facultades, especificando a que información concreta podrá tener acceso. La autorización o posterior modificación del régimen de consulta establecido para cada cuenta requerirá, en todo caso, el consentimiento expreso de todos los Titulares de la misma.

El CLIENTE se obliga a comunicar a Diaphanum con carácter inmediato la revocación de las autorizaciones concedidas. Diaphanum queda exento de toda responsabilidad por el uso indebido del servicio mientras no haya sido notificado por el CLIENTE de las citadas revocaciones.

### **a. Mecanismos de identificación y autenticación**

Como medio de identificación de los Titulares o autorizados para realizar consultas de posiciones, Diaphanum les entregará un Código de Usuario (o Número de Identificación Personal), una clave operacional para acceder al servicio de consultas y una clave transaccional para poder realizar operaciones distintas de las meramente consultivas a través de Internet (identificadas en la sección anterior).

Diaphanum se reserva la facultad de contrastar y verificar los datos identificativos del CLIENTE a través de los medios a los que tenga acceso. Diaphanum, previa comunicación al CLIENTE, podrá cambiar los mecanismos descritos de autenticación para aplicarlos a la evolución tecnológica o por motivos de seguridad.

El CLIENTE se compromete a preservar la confidencialidad de los medios de autenticación. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el CLIENTE deberá comunicarlo a Diaphanum urgentemente. Hasta que Diaphanum no sea notificado, quedará exonerado de toda responsabilidad por las consultas efectuadas en ese intervalo.

El Cliente podrá acceder a sus posiciones mediante el sistema de Nombre de Usuario y Clave Operacional proporcionadas por Diaphanum. Para seguridad del CLIENTE, si existiesen dudas razonables respecto de la identidad de la persona que accede a la consulta, Diaphanum bloqueará el acceso hasta que haya entrado en contacto directo con el CLIENTE y aclarada la situación.

Igualmente, en caso de producirse un número de errores consecutivos que Diaphanum prudencialmente determine en cada momento, Diaphanum procederá al bloqueo automático de las claves de Internet. Este bloqueo le será comunicado al CLIENTE en el plazo de tres días hábiles. Si las circunstancias aconsejaran la actuación inmediata de Diaphanum, éste comunicará sin demora al CLIENTE las medidas adoptadas.

El CLIENTE ha de comunicar de inmediato la revocación de la autorización dada a terceros para la consulta de posiciones, la pérdida o el robo de su clave de acceso o el conocimiento por otras personas contra su voluntad de la misma a nuestro número de teléfono (917 939 400) de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes o directamente a su asesor de inversiones, para que Diaphanum tome las medidas precautorias que sean posibles adoptar con el fin de impedir el uso indebido del servicio.

Diaphanum queda exento de toda responsabilidad por el uso indebido del servicio mientras no haya sido notificado por el CLIENTE en la forma establecida en el párrafo anterior y por el uso indebido después de la notificación a Diaphanum si actúa con dolo, culpa grave o negligencia

Los contenidos a los que el CLIENTE tenga acceso a través de las claves identificativas proporcionadas por Diaphanum no podrán ser copiados ni alterados, ni se podrán asociar a otras páginas de Internet o cualquier sistema o servicio similar. El CLIENTE se compromete a observar la normativa aplicable en todas las consultas que efectúe a través de Internet, sin que Diaphanum sea responsable de los daños y perjuicios que el CLIENTE o terceras personas pudieran sufrir como consecuencia de otras consultas o informaciones de Internet ajenas a las páginas de Diaphanum.

#### **b. Responsabilidad**

Diaphanum no será responsable de posibles daños o perjuicios que se pudieran derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo de Internet motivadas por causas ajenas a Diaphanum: retrasos o bloqueos en el uso del sistema elegido causados por deficiencias o sobrecargas de líneas telefónicas o sobrecargas en el Centro de Proceso de Datos de Diaphanum, en Internet o en otros sistemas electrónicos, así como de daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas en el sistema elegido, fuera del control de Diaphanum.

El servicio de consulta de posiciones a través de Internet tiene carácter meramente informativo. Diaphanum no puede garantizar la total exactitud y actualización de la información obtenida mediante el uso de este servicio de Internet. La información así obtenida no será legalmente vinculante para Diaphanum.

Asimismo, la información obtenida mediante el uso de este servicio no constituye ni constituirá una invitación, recomendación u oferta para la realización de inversiones, compra venta de valores o de cualquier otro instrumento financiero.

Asimismo, se exonera a Diaphanum de toda responsabilidad ante cualquier daño o perjuicio que pudiera sufrir el CLIENTE como consecuencia de errores, defectos u omisiones en la información facilitada por Diaphanum, siempre que proceda de fuentes ajenas al mismo.

Diaphanum queda relevada de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la indebida, incorrecta o negligente utilización de las claves de acceso, así como de su cesión a terceros, robo o hurto.

#### **19. JURISDICCIÓN**

Con carácter previo a cualquier reclamación, el CLIENTE se obliga a hacer llegar por escrito a Diaphanum los motivos de la misma, a efectos de su posible resolución por el Servicio de Atención al Cliente y los procedimientos establecidos por dicho Servicio.

El Contrato se regirá por la legislación española y para la resolución de las controversias las partes se someten expresamente al fuero de los Tribunales de Madrid capital.

#### **20. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES**

Diaphanum se reserva el derecho de modificar las condiciones estipuladas en el presente Contrato y demás documentos que forman parte del Contrato de Servicios de Inversión, respetando los límites legales y notificaciones requeridas por la legislación vigente. En especial, Diaphanum podrá introducir cuantas modificaciones deriven de los cambios legislativos o reglamentarios.

Todas las modificaciones realizadas a las condiciones estipuladas en el Contrato de Servicios de Inversión se notificarán por escrito al CLIENTE, o por cualquier otro medio apropiado. A falta de oposición por escrito del CLIENTE a recibir por Diaphanum en el plazo de un mes desde la fecha de comunicación al CLIENTE, las

modificaciones se considerarán aceptadas por el CLIENTE y sustituirán a partir de esa fecha todas las versiones anteriores.

En caso de que el CLIENTE mostrase su disconformidad con las modificaciones dentro del plazo estipulado, las partes podrán poner fin, por escrito, a sus relaciones comerciales o al servicio afectado por las modificaciones. Esta resolución se efectuará, salvo disposición en contrario, sin gastos y con efecto inmediato.

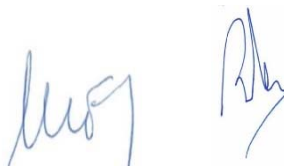
## 21. SISTEMA DE GARANTÍA E INDEMNIZACIÓN

Diaphanum está adherida al Fondo de Garantía de Inversiones (en adelante, “**FOGAIN**”). El CLIENTE se

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

Fdo. EL CLIENTE

Fdo. LA ENTIDAD



beneficia de la protección otorgada por Ley, cubriéndose hasta los importes máximos previstos por Ley en caso de insolvencia de Diaphanum. Los documentos relativos a las condiciones y formalidades que deben cumplirse para beneficiarse de un pago en concepto de garantía podrán obtenerse a través de la página web del FOGAIN.

Para mayor detalle e información sobre el Fondo de Garantía de Inversiones, puede consultarse su portal web a través de la dirección [www.fogain.es](http://www.fogain.es)