

GUÍA DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

Derivado de las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en adelante “las Disposiciones”, Accendo Banco, S.A Institución de Banca Múltiple, en adelante “Accendo Banco”, presenta a continuación la Guía de Servicios de Inversión con el objeto de dar a conocer a nuestros clientes y posibles clientes, el tipo de servicio de inversión ofrecido por Accendo Banco y sus principales características.

1. SERVICIOS DE INVERSIÓN NO ASESORADOS:

Accendo Banco ofrece solamente Servicios de Inversión No Asesorados, los cuales, se enfocan a la prestación habitual y profesional en favor de clientes de:

Comercialización o promoción: Proporcionar por parte de Accendo Banco, a través de sus apoderados para celebrar operaciones con el público y por cualquier medio, recomendaciones generalizadas con independencia del perfil del cliente, sobre los servicios que proporcione Accendo Banco.

Bajo este servicio de inversión podrá ser recibido por el cliente, recomendaciones generalizadas sobre los valores que la institución ofrece, como son:

Deuda gubernamental en directo de plazo menor o igual a tres años (Mesa de Dinero).

Valores bancarios con calificación AAA de plazo menor o igual a un año (cuando se comercialicen).

Ejecución de Operaciones: A la recepción de instrucciones, transmisión y ejecución de órdenes, en relación con uno o más valores o instrumentos financieros derivados, estando Accendo Banco obligada a ejecutar la operación exactamente en los mismos términos en que fue instruida por el cliente.

Bajo este servicio de inversión los clientes de Accendo Banco podrán girar instrucciones al ejecutivo sobre uno o varios valores y éste estará obligado a ejecutar dichas operaciones tal y como el cliente las instruyó.

2. COMISIONES

La contratación de Servicios de Inversión No Asesorados de Comercialización o Promoción y/o Ejecución de Operaciones **no genera ningún tipo de comisión o contraprestación.**

3. RECLAMACIONES

Cualquier aclaración o reclamación que solicite el cliente sobre la prestación de Servicios de Inversión No Asesorados podrá presentarla a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Accendo Banco:

Paseo de la Reforma 243-Torre Mapfre, Piso 12
Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc,
C.P. 6500, Ciudad de México
De 9:00 a 18:00 horas.

Teléfono: 55-52577880 ext. 7803

Correo electrónico: quejas@accendo.com.mx

Accendo Banco dará respuesta a las consultas, aclaraciones y reclamaciones en un plazo de no más de 30 días naturales contados a partir de su recepción.

4. CONFLICTOS DE INTERÉS

Accendo Banco se compromete a mantener los más altos estándares y principios profesionales al momento de prestar Servicios de Inversión No Asesorados a los clientes.

Los intereses de los clientes tienen que ser siempre la prioridad, y las políticas y procedimientos de Accendo Banco, que tratan y gestionan los conflictos de interés que pudieran surgir, tienen por objetivos garantizar que dichos intereses sean bien atendidos.

Con esta finalidad, Accendo Banco desarrolla políticas y procedimientos para identificar, considerar y gestionar posibles conflictos de interés y proteger la integridad de sus relaciones con clientes personas físicas, morales, institucionales y posibles contrapartes.

A continuación, se presentan las políticas generales que Accendo Banco ha establecido para el manejo de conflicto de intereses:

- Accendo Banco determina si existe o puede existir un conflicto de interés partiendo de la premisa: “si existe un riesgo, aunque este resulte mínimo”, en perjuicio del cliente.
- Al identificar conflictos de interés, Accendo Banco investigará y considerará todas las circunstancias del hecho. Cuando el conflicto de interés haya sido comprobado, se documentará y será comunicado de la forma más transparente a los clientes afectados.
- Existirá conflicto de interés si Accendo Banco o uno de sus empleados proporciona información falsa o engañosa, percibiendo un ingreso, comisión o cualquier otra contraprestación por dichas actividades.
- Existirá conflicto de interés si Accendo Banco o uno de sus empleados efectúan operaciones bajo el esquema de Ejecución de Operaciones o de Comercialización o Promoción y exista evidencia de haber proporcionado al cliente recomendaciones, consejos o sugerencias en los siguientes supuestos:
 - Proporcionar servicios sobre valores e instrumentos financieros derivados respecto de los cuales la institución haya participado en su estructuración.
- También existirá conflicto de interés si Accendo Banco o uno de sus empleados:
 - Es susceptible de obtener una ganancia financiera o no evitar una pérdida financiera a expensas del cliente
 - Tiene algún interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una transacción efectuada en nombre del cliente, que sea distinto al interés del cliente.

- Reciba un incentivo financiero o de otro tipo para favorecer el interés de otro cliente o grupo de clientes por encima de los intereses del cliente original, lleve a cabo el mismo negocio que el cliente o reciba de manos de una persona distinta al cliente un incentivo en relación con un servicio prestado en forma de dinero, bienes o servicios.
- Si se detecta un potencial conflicto de interés, se solicitará a los promotores encargados de la prestación de Servicios de Inversión No Asesorados no llevar a cabo la transacción específica.
- Cada conflicto de interés será atendido de manera rápida y justa para el cliente y para el personal encargado de proporcionar los Servicios de Inversión No Asesorados. Como un estándar mínimo para dar cumplimiento a lo antes expuesto, se tomarán las siguientes acciones:
 - Informar al cliente de una forma clara, justa y no engañosa
 - Guardar registros adecuados de los servicios, actividades y características del hecho cuando se identifiquen conflictos de interés.