

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 mismo 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. VALORES O INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS A OFRECER

Las clases o categorías de Valores o Instrumentos financieros derivados que puede ofrecer, NO están diseñados o emitidos por la Accendo Banco y son ofrecidos a terceros, en operaciones de reporto o directo. Son los únicos productos que pueden ser adquiridos por Clientes NO sofisticados.

CETES – Descripción técnica de los Certificados de la Tesorería de la Federación

<http://www.banxico.org.mx/mercados/d/%7B0DE0044F-662D-09D2-C8B3-4F1A8E43655F%7D.pdf>

BONDES D – Descripción técnica de los Bonos de Desarrollos del Gobierno Federal “Bondes D”

<http://www.banxico.org.mx/mercados/d/%7B1FD9FBB3-A8B6-1905-6BE0-0896E00682BB%7D.pdf>

BONDES 182 - Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal con Pago Semestral de Interés y Protección contra la Inflación

<http://www.banxico.org.mx/mercados/d/%7B7F0B7876-6747-4AB3-E9C7-F6BF83EBECAC%7D.pdf>

BONDES T – Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal con Pago Trimestral de Interés

<http://www.banxico.org.mx/mercados/d/%7B1F2D7525-AD16-949C-7A6D-8A9B7542B593%7D.pdf>

BONOS – Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal con Tasa de Interés Fija

<http://www.banxico.org.mx/mercados/d/%7B77F7E7D0-8EDF-B4C1-406A-32968005EBC9%7D.pdf>

UDIBONOS – Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal denominados en Unidades de Inversión

<http://www.banxico.org.mx/mercados/d/%7B52319AD4-4B78-6F95-E313-7AC67498B728%7D.pdf>

Fuente: Página web del Banco de México: www.banxico.org.mx

Los productos de inversión del área de Banca Patrimonial no cumplen con las características establecidas en el anexo 6 de las Disposiciones, que pueden ser adquiridos por Clientes NO sofisticados.

3. 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.

4. MECANISMOS PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE 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@investabank.com

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. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

A. COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS DE NEGOCIO Y LAS QUE PRESTEN SERVICIOS DE INVERSIÓN

Está prohibida la comunicación o transmisión de información del cliente y de sus negocios entre el personal de las Áreas de negocio o cualquiera otra que pudiera implicar un conflicto de interés y aquellas personas que laboren en las áreas encargadas de proporcionar Servicios de inversión.

B. PRESIÓN, PERSUASIÓN O TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

Está prohibido evitar cualquier presión, persuasión o transmisión de información confidencial del personal que labore en las áreas encargadas del diseño y estructuración de Productos financieros o cualquier otro que pudiera implicar un conflicto de interés, respecto de las actividades de las personas que laboren en las áreas encargadas de proporcionar Servicios de inversión y sus Clientes.

C. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE DIRECTIVOS EN DETRIMENTO DE LOS INTERESES DEL CLIENTE

Está prohibido hacer uso de información de clientes que pueda reportar un beneficio o ventaja comercial o financiera para el personal que preste servicios de inversión, estructure operaciones financieras, pertenezca a las áreas de control o de administración, entre otras.

D. MANEJO DE POSICIÓN PROPIA Y PERSONAL QUE PRESTA SERVICIOS DE INVERSIÓN

Las funciones y responsabilidades de los responsables de la cuenta propia obligatoriamente debe separarse de los empleados y directivos de la Entidad financiera encargados de la prestación de Servicios de inversión.

E. ACEPTACIÓN DE BENEFICIOS ECONÓMICOS O DE CUALQUIER ÍNDOLE

Existe 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.

A continuación se presenta un resumen de algunas políticas generales para el manejo de conflicto de intereses:

- Proporcionar Comercialización o promoción sobre Valores e Instrumentos financieros derivados respecto de los cuales la propia Entidad financiera, por parte de accionistas, socios, consejeros, directivos, apoderados o empleados participen en el capital u órganos de administración, siempre y cuando éstos no hubieran participado en su estructuración.

En caso de que la situación planteada en el párrafo anterior, llegará a presentarse, el personal encargado de prestar servicios de inversión deberá informarlo al cliente con anterioridad a llevar a cabo las recomendaciones u operaciones que implicarían la prestación del Servicio de inversión de que se trate y, en su caso, informar la comisión que se reciba por la distribución del Valor y que sea pagado por un tercero, y mantener todo ello a disposición de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

GUÍA DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.