

## **Guía de servicios de inversión.**

### **Introducción.**

Conforme a lo establecido por el artículo 24 y Anexo 10 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras y demás personas que proporcionen servicios de inversión (en adelante las “Disposiciones”), y con el objetivo que nuestros clientes dispongan de información completa, clara y sencilla sobre los servicios que se ofrecen, así como con las características y diferencias existentes entre cada uno, Vifaru, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, (en adelante “Vifaru”) pone a su disposición la Guía de servicios de inversión (en adelante la “Guía”).

### **Definiciones.**

De acuerdo con las Disposiciones, se entenderá, en singular o plural:

- A. Servicios de inversión asesorados: a la prestación habitual y profesional en favor de clientes, de Asesoría de inversiones o Gestión de inversiones.
  - a. Asesoría de inversiones: proporcionar de manera oral o escrita, recomendaciones o consejos personalizados o individualizados al cliente, que le sugieran la toma de decisiones de inversión sobre uno o más productos financieros, lo cual puede realizarse a solicitud de dicho cliente o por iniciativa de Vifaru. En ningún caso se entenderá que la realización de las operaciones provenientes de la asesoría de inversiones es Ejecución de operaciones, aun cuando exista una instrucción del cliente.
  - b. Gestión de inversiones: a la toma de decisiones de inversión por cuenta de los clientes a través de la administración de cuentas que Vifaru realice al amparo de contratos de intermediación bursátil, fideicomisos, comisiones o mandatos, en los que en todo caso se pacte el manejo discrecional de dichas cuentas.
- B. Servicios de inversión no asesorados: a la prestación habitual y profesional en favor de clientes de Ejecución de operaciones o, de Comercialización o promoción.
  - a. 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 Vifaru obligada a ejecutar la operación exactamente en los mismos términos en que fue instruida por el cliente.
  - b. Comercialización o promoción: proporcionar, por parte de Vifaru, 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 Vifaru proporcione, o bien, para realizar operaciones de compra, venta o reporto sobre los valores o instrumentos que se detallan en el Anexo 6 de las Disposiciones.

Entendido lo anterior, informamos que Vifaru ofrecerá a nuestros clientes, única y exclusivamente, el servicio de Ejecución de operaciones.

### **Comisiones.**

Vifaru no cobrará comisiones por la prestación del servicio de Ejecución de operaciones.

### **Canales para la recepción y atención de reclamaciones.**

Se denomina reclamación a cualquier manifestación de inconformidad o queja por escrito hecha del conocimiento de Vifaru, sus empleados o apoderados, realizada por un cliente y relacionada con los servicios de inversión.

Las reclamaciones podrán ser recibidas de manera impresa en la dirección abajo señalada, en un horario de 9:00 y hasta las 17:00 horas en días hábiles y serán atendidas en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Avenida Santa Fe número 440, piso 14, Colonia Santa Fe, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos,  
C.P. 05348, Ciudad de México.

A través de la dirección electrónica [compliance@akaancasadebolsa.com.mx](mailto:compliance@akaancasadebolsa.com.mx)

### **Políticas y lineamientos para evitar la existencia de conflictos de interés.**

Para evitar conflictos de interés, para la prestación de los servicios de inversión, Vifaru tiene separadas las diferentes áreas de negocio. La separación de esas áreas es física y a través de accesos restringidos y controlados por el área de Tecnología, el Oficial de Seguridad de la Información, el Contralor Interno y Cumplimiento Normativo.

Se entenderá que existe un conflicto de interés cuando Vifaru, de manera individual o conjunta, obtenga para sí, para un cliente o un tercero, un beneficio financiero o evite una pérdida, en perjuicio o detrimento de los intereses de los clientes.

La estructura organizacional está diseñada para que exista una clara segregación de funciones y delimitación de responsabilidades con el objetivo de evitar conflictos de interés.

Se considerará que Vifaru incurrirá en un conflicto de interés cuando ejecute operaciones al amparo del servicio de Ejecución de operaciones, respecto de las cuales exista evidencia de haber proporcionado al cliente recomendaciones, consejos o sugerencias que hubieren actualizado cualquiera de los supuestos establecidos en el Apartado A del Anexo 13 de las Disposiciones.