

GUÍA DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. SERVICIOS DE INVERSIÓN	2
3. PERFIL DEL CLIENTE	3
4. CLASES Y CATEGORÍAS DE VALORES E INSTRUMENTOS FINANCIEROS	4
5. TIPOS DE INVERSIONISTAS	9
6. COMISIONES, COSTOS Y OTROS CARGOS	10
7. MECANISMOS DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES	10
8. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS	10
ANEXOS	11

GUÍA DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios de inversión están diseñados para brindar la atención profesional a favor de los clientes con servicios asesorados y no asesorados.

Por tal motivo, la presente guía tiene la finalidad de dar a conocer los productos financieros que se adapten a los objetivos y riesgos de inversión de acuerdo al perfil de cada cliente, proporcionando un servicio de calidad basado en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión.

Así mismo, se podrán identificar las comisiones, políticas de diversificación y lineamientos para evitar conflictos de interés aplicables en el Grupo Financiero Banorte.

2. SERVICIOS DE INVERSIÓN

Los Servicios de Inversión prestados habitual y profesionalmente por parte de la Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte (Casa de Bolsa) de acuerdo al contrato de Intermediación Bursátil firmado por el Cliente son los siguientes:

2.1 SERVICIOS DE INVERSIÓN ASESORADOS

2.1.1 ASESORÍA DE INVERSIONES

Proporcionar al cliente por parte de ejecutivos de la Casa de Bolsa, de manera verbal o escrita, recomendaciones o consejos personalizados al Cliente, que le sugieran la toma de decisiones de inversión sobre uno o más Productos Financieros, lo cual puede realizarse a solicitud del Cliente o por iniciativa de la Casa de Bolsa.

2.1.2 GESTIÓN DE INVERSIONES

Realizar de manera discrecional decisiones de inversión por cuenta del cliente al amparo de un Marco General de Actuación acorde a los objetivos y perfil del Cliente celebrado ante la Casa de Bolsa y el cliente. La Gestión de Inversión se ajusta en todo momento a la política de diversificación de carteras de inversión señalado en el Marco General de Actuación anteriormente señalado, informándose al cliente de manera periódica la actuación que la Casa de Bolsa realiza sobre su inversión.

En este tipo de servicio el cliente reconoce que la Casa de Bolsa no podrá realizar operación alguna fuera de lo establecido en el Marco General de Actuación.

2.2 SERVICIOS DE INVERSIÓN NO ASESORADOS

2.2.1 COMERCIALIZACIÓN O PROMOCIÓN

Proporcionar al cliente a través de los apoderados de la Casa de Bolsa y por los medios previamente acordados, recomendaciones generalizadas sobre inversión en uno o más productos financieros, con independencia del perfil del Cliente, respecto de los valores que describen en el Anexo 1 de esta Guía.

2.2.2 EJECUCIÓN DE OPERACIONES

Recibir instrucciones para la operación de valores, transmitir las y ejecutarlas exactamente en los mismos términos en que es instruida por el cliente.

Las operaciones que se realicen al amparo de este servicio de inversión son responsabilidad del cliente y no se considera que proviene de una recomendación por parte de la Casa de Bolsa, por ser un servicio de inversión no asesorado, en virtud de la responsabilidad del cliente que contrata este servicio de inversión el verificar que sus operaciones sean acordes con sus objetivos de inversión, así como a evaluar los riesgos inherentes a las mismas.

¿QUÉ SERVICIO DE INVERSIÓN ELEGIR?			
Tipo de Servicios	Servicio	Especificaciones	Diferencias
Asesorados	Asesoría	Se proporcionan recomendaciones o consejos personalizados sobre los productos financieros que se adapten al perfil del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Se establece un perfil de cliente.
	Gestión	El promotor realiza operaciones de manera discrecional tomando en cuenta los objetivos de inversión del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Se establece un perfil de cliente al amparo de un Marco General de Actuación. • No está habilitado para inversionistas Sofisticados.
No asesorados	Comercialización o promoción	Se proporcionan recomendaciones generalizadas.	<ul style="list-style-type: none"> • No se establece un perfil de cliente. • Productos operables indicados en el Anexo 1 de la presente guía.
	Ejecución	Se reciben instrucciones de operación bajo la decisión del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • No se establece un perfil de cliente. • Toda orden de ejecución es bajo el riesgo del cliente, ya que no se lleva a cabo ningún tipo de asesoría para adquirir alguno de los productos financieros.

2.3 SERVICIO DE INVERSIÓN MIXTO

Permite elegir al cliente una combinación entre los servicios de inversión anteriormente descritos conforme a lo siguiente:

Mixto: Asesoría – Ejecución
 Mixto: Gestión – Ejecución
 Mixto: Comercialización – Ejecución

3. PERFIL DEL CLIENTE

El perfil del cliente también conocido como perfil de inversión, es el conjunto de características de una persona mediante el cual determina la manera en que el cliente deberá tomar sus decisiones de inversión considerando su objetivo de inversión y nivel de tolerancia al riesgo.

La Casa de Bolsa previo a la prestación de servicios de inversión asesorados, realiza una evaluación a través de un cuestionario que tiene como finalidad determinar el perfil de inversión del cliente, para estos efectos la Casa de Bolsa solicita información sobre los aspectos siguientes:

- Experiencia en valores e instrumentos financieros en que haya invertido el cliente.
- Nivel de conocimientos en instrumentos financieros.
- Objetivo de inversión.
- Nivel de tolerancia al riesgo.
- Ingresos brutos anuales.

Con base en las respuestas que el cliente proporciona, la Casa de Bolsa determina el perfil de inversión, el cual debe contar con el consentimiento del cliente, siendo estos los siguientes:

PERFILES PARA ASESORÍA Y GESTIÓN DE INVERSIONES	
Preservación de Capital	Horizonte de inversión a corto plazo con baja tolerancia al riesgo y preferencia a la preservación del capital.
Conservador	Objetivos de inversión a corto plazo con inversiones de bajo riesgo, orientado a mantener un crecimiento estable de su capital con baja volatilidad
Moderado	Horizonte de inversión a mediano plazo con mayor tolerancia al riesgo y minusvalías de capital esporádicas, orientado para el inversionista que busca obtener mejores rendimientos con volatilidad media.
Balanceado	Inversión orientada a buscar mayores rendimientos en el mediano plazo con minusvalías de capital en ciertos periodos y mayor tolerancia al riesgo.
Crecimiento	Inversión de largo plazo con una selección agresiva de instrumentos financieros con alta tolerancia al riesgo orientada a obtener mejores rendimientos.

PERFILES PARA GESTIÓN DE INVERSIÓN (API)	
API Conservador	Portafolio con un riesgo bajo, minusvalías limitadas y temporales, para buscar rendimientos estables en el tiempo.
API Moderado	Portafolio con un riesgo moderado y defensivo en periodos desfavorables, para buscar mayores rendimientos en el tiempo.
API Equilibrado	Portafolio con un riesgo balanceado que, aunque asume alta volatilidad en periodos desfavorables, busque altos rendimientos acumulados en el tiempo.
API Crecimiento	Portafolio con un riesgo alto que, aunque asume alta volatilidad y minusvalías importantes en periodos desfavorables, busque muy altos rendimientos acumulados en el tiempo.
API Total	Portafolio con un riesgo alto que, aunque asume alta volatilidad y minusvalías importantes en periodos desfavorables, busque altos rendimientos acumulados en el tiempo, con la posibilidad de invertir en instrumentos de deuda, capitales, coberturas y estructurados.

4. CLASES Y CATEGORÍAS DE VALORES E INSTRUMENTOS FINANCIEROS

A continuación, se presenta una tabla donde se muestra los productos que pueden corresponder a emisiones efectuadas por alguna empresa perteneciente al Grupo Financiero Banorte (GFNorte) y aquellos que, si bien son emitidos por terceros ajenos al GFNorte, la Casa de Bolsa participa en su distribución para atender las necesidades de inversión de sus clientes:

CATEGORÍA DE VALORES E INSTRUMENTOS FINANCIEROS	DE BANORTE *	DE TERCEROS
Mercado de Capitales		
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones • Fibras • Obligaciones Subordinadas 	✓	✓
Mercado Global Bolsa Mexicana		✓
Mercado de Capital de Desarrollo (CKD's)	✓	✓
Mercado de Dinero		
<ul style="list-style-type: none"> • Gubernamental • Instrumentos de Deuda a Corto, Mediano y Largo Plazo • Papel Bancario • Reportos 	✓	✓
Fondos de Inversión	✓	✓
Notas Estructuradas y Derivados	✓	✓
* Emitidos o diseñados por Casa de Bolsa o por entidades pertenecientes a Grupo Financiero Banorte.		

4.1 GRUPOS DE PRODUCTOS FINANCIEROS

La Casa de Bolsa realiza un análisis de cada uno de los productos financieros que pone a disposición de sus clientes y como resultado de este trabajo los clasifica en los grupos siguientes:

GRUPO 1

Son instrumentos que buscan preservar el capital con la menor volatilidad, que puedan responder a una elevada necesidad de liquidez por parte de los clientes y tengan el nivel más bajo posible de riesgo en una inversión.

Mercado de Dinero	Reportos con plazo de vencimiento hasta 1 año; en términos de las reglas de Banxico cuyo colateral cuente con una calificación otorgada por alguna institución calificadora de valores igual a F1+/mxA-1+.
	Valores gubernamentales nacionales con plazo de vencimiento al momento de la operación hasta 1 año.
	Papeles bancarios y privados con plazo de vencimiento hasta 1 año con calificación F1+/mxA-1+.
Fondos de Inversión	Fondos de Inversión de deuda de corto plazo con calificación hasta AAA2.

GRUPO 2

Son instrumentos que buscan estabilidad en el capital, con rendimientos superiores a los tradicionales de captación, que puedan responder a necesidades de liquidez y con una tolerancia al riesgo baja, donde generalmente no se acepten pérdidas de capital.

Mercado de Dinero	Valores gubernamentales nacionales con plazo de vencimiento mayor a 1 año hasta 3 años.
Fondos de Inversión	Fondos de Inversión de deuda de corto plazo y mediano plazo con calificación hasta AAA4.

GRUPO 3

Son instrumentos que buscan un crecimiento sostenido del patrimonio con estabilidad de capital en el mediano plazo, con riesgo moderado para obtener un rendimiento superior al que ofrecen únicamente los valores de deuda de corto plazo, pueden presentar desviaciones temporales sobre su rendimiento objetivo, donde generalmente se acepten pérdidas de capital moderadas.

Mercado de Dinero Grupo 3 D	Reportos con plazo de vencimiento hasta 3 meses en términos de las reglas de Banxico con una calificación mínima de AA-.
	Valores gubernamentales nacionales con plazo de vencimiento mayor a 3 años y hasta 10 años.
	Papeles bancarios y privados con plazo de vencimiento hasta 3 años con calificación mínima AA/Aa3.
	Papeles bancarios y privados con plazo de vencimiento hasta 10 años con calificación AAA.
	Eurobonos (gubernamentales, bancarios y privados) con plazo de vencimiento de hasta 5 años con calificación en escala global mínima BBB-/Baa3 (AA nacional). Estos productos serán exclusivamente para inversionistas calificados.
	Productos estructurados con capital garantizado al 100% a vencimiento, con plazo igual o menor a 1 año, con calificación otorgada por alguna institución calificadora de valores igual o mayor a AA.
	ETF's y/o Tracks de alta bursatilidad, que tengan como objetivo replicar índices o invertir en instrumentos del mercado de deuda, excluyendo a los ETF's y/o Tracks apalancados.
Fondos de Inversión Grupo 3 D	Fondos de inversión que tengan como objetivo replicar índices o invertir en valores objeto de inversión de deuda en mayor proporción, a través de ETF's. Fondos de inversión de deuda con calificación hasta AAA7.
Mercado de Capitales Grupo 3 C	Acciones de Bolsa Mexicana de Valores con volatilidad muy baja (rango coeficiente de variación: $CV < 0.1$) y baja (rango coeficiente de variación: $0.1 \leq CV < 0.25$). Tracks con volatilidad muy baja (rango coeficiente de variación: $CV < 0.1$) y baja (rango coeficiente de variación: $0.1 \leq CV < 0.25$)
Fondos de Inversión Grupo 3 C	Fondos de Inversión de renta variable (inversión común).

GRUPO 4

Son instrumentos que buscan una estrategia de inversión orientada en el largo plazo, a través de una combinación balanceada de valores de deuda y capitales, donde se toleren pérdidas de capital en ciertos períodos.

Mercado de Dinero Grupo 4 D	Reportos con plazo de vencimiento mayor a 3 meses; en términos de las reglas de Banxico con una calificación otorgada por una institución calificadora de valores mínima de AA-.
	Valores gubernamentales nacionales con plazo de vencimiento mayor a 10 años.
	Papeles bancarios y privados con plazo de vencimiento mayor a 1 año con calificación hasta A-/A3.

	<p>Eurobonos (gubernamentales, bancarios y privados) con plazo de vencimiento mayor a 1 año con calificación en escala global mínima BB-/Ba3 (BBB+ nacional).</p> <p>Estos productos serán exclusivamente para inversionistas calificados.</p> <p>Productos estructurados con capital garantizado al 100% a vencimiento, con plazo mayor a 1 año y menor o igual a 3 años y con calificación otorgada por una institución calificadora de valores igual o mayor a AA.</p> <p>ETF's y/o Tracks de media bursatilidad, que tengan como objetivo replicar índices o invertir en instrumentos del mercado de deuda, excluyendo a los ETF's y/o Tracks apalancados.</p>
Mercado de Dinero Grupo 4 C	<p>Acciones de Bolsa Mexicana de Valores con volatilidad moderada (rango coeficiente de variación: $0.25 \leq CV < 0.4$), así como aquellas nuevas en el</p> <p>Fibras de alta bursatilidad.</p> <p>ADRs y acciones del SIC con volatilidad moderada (rango coeficiente de variación: $0.25 \leq CV < 0.4$), así como aquellos nuevos en el mercado hasta mantener una bursatilidad medible.</p> <p>Tracks con volatilidad moderada (rango coeficiente de variación: $0.25 \leq CV < 0.4$),</p>
Fondos de Inversión Grupo 4 D	Fondos de Inversión de deuda de largo plazo con calificación hasta A7.

GRUPO 5

Son instrumentos que buscan estrategias de inversión complejas, las cuales se encuentran expuestas a altos niveles de volatilidad, buscando los mejores rendimientos posibles del mercado.

Mercado de Dinero Grupo 5 D	<p>Papeles bancarios y privados con plazo mayor a 1 año con calificación BBB-/Baa3.</p> <p>Eurobonos (gubernamentales, bancarios y privados) con plazo de vencimiento mayor a 1 año con calificación en escala global B+/B1 (BBB-nacional).</p> <p>Estos productos serán exclusivamente para inversionistas calificados.</p> <p>Productos estructurados con capital garantizado igual o mayor al 90% a vencimiento, con plazo de hasta 5 años y con calificación otorgada por una institución calificadora de valores igual o mayor a AA.</p> <p>ETF's y/o Tracks de baja y nula bursatilidad, que tengan como objetivo replicar índices o invertir en instrumentos del mercado de deuda, excluyendo a los ETF's y/o Tracks apalancados.</p>
Mercado de Capitales Grupo 5 C	<p>Acciones de Bolsa Mexicana de Valores con volatilidad alta (rango coeficiente de variación: $0.4 \leq CV < 0.5$) y muy alta (rango coeficiente de variación: $CV \geq 0.5$).</p> <p>Fibras de media y mínima bursatilidad.</p> <p>ADRs y acciones del SIC con volatilidad alta (rango coeficiente de variación: $0.4 \leq CV < 0.5$) y muy alta (rango coeficiente de variación: $CV \geq 0.5$).</p> <p>Tracks con volatilidad alta (rango coeficiente de variación: $0.4 \leq CV < 0.5$) y muy alta (rango coeficiente de variación: $CV \geq 0.5$).</p> <p>CKDs.</p>

	Productos Estructurados con capital garantizado de al menos 30% a vencimiento, con plazo máximo de 3 años y con calificación otorgada por una institución calificadora de valores igual o mayor a AA. (Aplicable a partir del Perfil Crecimiento)
--	---

GRUPO 6

Son instrumentos que buscan forjar un patrimonio de largo plazo con tolerancia a un nivel de riesgo alto a través de una selección agresiva de cualquier producto financiero que se opere en la institución.

Mercados de Deuda, Capitales y Fondos de Inversión.	Productos que por su grado de especialización serán ofrecidos a inversionistas sofisticados.
--	--

GRUPO 7

Son instrumentos nuevos en el mercado para los cuales todavía no existe un análisis o instrumentos que la institución decidió no incluir como parte de las recomendaciones que realiza al cliente.

Mercados de Deuda, Capitales y Fondos de Inversión.	Cualquier instrumento financiero que por características de riesgo de liquidez, mercado, crédito u otro, no sea considerado para ofrecerlo en servicio asesorado.
--	---

- La letra D corresponde para identificar que son valores o instrumentos de Mercado de Dinero.
- La letra C permite identificar que son valores del Mercado de Capitales.

4.2 RAZONABILIDAD DE LAS RECOMENDACIONES Y POLÍTICAS DE DIVERSIFICACIÓN

La Casa de Bolsa se asegura que las recomendaciones que realizan sus ejecutivos a clientes con Servicios de Inversión Asesorados sean razonables, validando que exista congruencia entre el Perfil del Cliente y el Grupo de Producto Financiero.

Asimismo, Casa de Bolsa cuenta con políticas para la diversificación de las inversiones de clientes con Servicios de Inversión Asesorados, las cuales consideran el perfil de inversión y los límites máximos de concentración por Grupo de Producto y el horizonte de inversión (plazo), estas políticas se describen en el Anexo 6 de esta Guía.

PERFILES PARA ASESORÍA Y GESTIÓN DE INVERSIONES:										
Perfiles de Clientes por	Preservación de Capital		Conservador		Moderado		Balanceado		Crecimiento	
Plazo mínimo recomendado de horizonte de inversión.	1 año		2 años		3 años		5 años		8 años	
Grupo Concentración Máx.	Concentración por Emisora	Máx. Portafolio	Concentración por Emisora	Máx. Portafolio	Concentración por Emisora	Máx. Portafolio	Concentración por Emisora	Máx. Portafolio	Concentración por Emisora	Máx. Portafolio
Grupo 1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Grupo 2	12.5%	50.0%	15.0%	60.0%	25.0%	100.0%	30.0%	100.0%	30.0%	100.0%
Grupo 3D			7.5%	30.0%	10.0%	40.0%	18.0%	60.0%	24.0%	80.0%
Grupo 3C			4.0%	20.0%	20.0%	40.0%	42.0%	60.0%	64.0%	80.0%
Grupo 4D					25.0%	20.0%	12.0%	40.0%	18.0%	60.0%
Grupo 4C					45.0%	10.0%	18.0%	30.0%	42.0%	60.0%
Grupo 5D							6.0%	20.0%	12.0%	40.0%
Grupo 5C							10.0%	20.0%	24.0%	40.0%

GESTIÓN DE INVERSIÓN (API)										
Perfiles de Clientes por Perfil de	API Conservador		API Moderado		API Equilibrado		API Crecimiento		API Total	
Plazo mínimo recomendado en un horizonte de inversión.	3 años		3 años		5 años		5 años		5 años	
Grupo Producto	Concentración por Emisora	Máx.	Concentración por Emisora	Máx.	Concentración por Emisora	Máx.	Concentración por Emisora	Máx.	Concentración por Emisora	Máx.
Grupo 1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Grupo 2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Grupo 3 (C y D)	8.0%	40.0%	18.0%	60.0%	32.0%	80.0%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Grupo 4 (C y D)	8.0%	40.0%	12.5%	50.0%	18.0%	60.0%	32.0%	80.0%	100.0%	100.0%
Grupo 5 (C y D)	2.0%	20.0%	2.5%	25.0%	4.5%	30.0%	8.0%	40.0%	100.0%	100.0%

5. TIPOS DE INVERSIONISTAS

5.1 INVERSIONISTAS INSTITUCIONALES

Se consideran inversionistas institucionales a las instituciones de crédito, casas de bolsa, sociedades operadoras de fondos de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión, administradoras de fondos para el retiro, instituciones de seguros o instituciones de fianzas, instituciones financieras del exterior, incluyendo aquellas a las que se refiere la Ley de Instituciones de Crédito; Inversionistas extranjeros que manifiesten tener en su país de origen el carácter de Inversionista institucional o equivalente conforme a la legislación que les resulte aplicable; emisoras que tengan inscritos Valores en el Registro con inscripción preventiva en su modalidad de genérica.

Siempre que así lo soliciten de acuerdo con el formato establecido en el Anexo 2 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión:

- Emisoras que tengan inscritos Valores en el Registro, así como las personas morales que formen parte del Grupo empresarial al que pertenezcan;
- Instituciones fiduciarias de fideicomiso y
- Dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Por lo que a los supuestos mencionados en los puntos anteriores no les resultará aplicable lo dispuesto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión

5.2 INVERSIONISTAS CALIFICADOS

- Básico:** Persona que mantenga en promedio, durante los últimos 12 meses, inversiones en valores por un monto igual o mayor a 1'500,000 unidades de inversión o que haya obtenido en cada uno de los 2 últimos años, ingresos brutos anuales iguales o mayores a 500,000 unidades de inversión.
- Sofisticado:** Persona que mantenga en promedio durante los últimos 12 meses, inversiones en valores en una o varias entidades financieras, por un monto igual o mayor a 3'000,000 de unidades de inversión, o que haya obtenido en cada uno de los últimos 2 años, ingresos brutos anuales iguales o mayores a 1'000,000 de unidades de inversión. En adición a lo anterior, los clientes que deseen ser considerados como inversionistas calificados sofisticados deberán suscribir el formato contenido en el anexo 1 de las Disposiciones de carácter general aplicables entidades financieras y demás personas que proporcionen

Servicios de Inversión.

- c) **Para participar en ofertas públicas restringidas:** Persona física o moral que mantuvo en promedio durante el último año, inversiones en valores equivalentes en moneda nacional a por lo menos 20'000,000 de unidades de inversión.

5.3 CLIENTES ELEGIBLES

Cientes con la capacidad de enviar órdenes de Mercado de Capitales a la Mesa Central para ser administradas por sus operadores.

Los siguientes clientes son considerados como Elegibles: Inversionistas institucionales, clientes administrados por un asesor en inversión, clientes con servicio contratado "Gestión de inversiones", inversionistas calificados, clientes con operación activa en los últimos 12 meses por 1,250,000 UDIS.

6. COMISIONES, COSTOS Y OTROS CARGOS

Casa de Bolsa en su actuar de transparencia permanente en el cobro de comisiones a sus clientes cuentan con los lineamientos siguientes:

1. Todo cobro que se realice deberá estar reflejado en su estado de cuenta.
2. Las tarifas de las comisiones se publican en el Anexo 2 de esta Guía.

7. MECANISMOS DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

Casa de Bolsa pone a disposición de sus clientes los medios que se señalan a continuación a fin de hacerle llegar cualquier queja o reclamación respecto de los servicios de inversión.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

- **Teléfono:** 800 627-2292
- **Correo Electrónico:** une@banorte.com

- **Oficinas:**

- CDMX

Av. Paseo de la Reforma número 195 Piso 1, Colonia Cuauhtémoc C.P. 06500 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

- MTY

Av. Revolución No. 3641, Planta Alta, Colonia Country, Monterrey, Nuevo León, CP 64860.

- **Web:**

<https://www.banorte.com/wps/portal/gfb/Home/banorte-te-informa/adaraciones-reclamaciones>

<https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>

- **Aviso importante:**

Para presentar cualquier aclaración o reclamación relacionada a los productos o servicios que ofrecemos, ponemos a tu disposición la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) para atenderte, solo debes presentar una carta reclamación debidamente firmada, acompañada de una identificación oficial vigente (pasaporte o INE).

8. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS

Casa de Bolsa se rige por políticas y lineamientos que vigilan el adecuado desempeño de sus asesores y promotores en el otorgamiento de servicios de inversión a todos los niveles, mediante dichas políticas se asegura el cumplimiento de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión.

Al efecto, en el Anexo 3 de esta Guía se describen las políticas y lineamientos generales establecidos para tales efectos.

“ANEXOS”

ANEXO 1

VALORES OBJETO DE COMERCIALIZACIÓN O PROMOCIÓN

Para este tipo de servicio, Casa de Bolsa comercializará los valores que se encuentran definidos en los siguientes grupos:

GRUPO 1

Son instrumentos que buscan preservar el capital con la menor volatilidad, que puedan responder a una elevada necesidad de liquidez por parte de los clientes y tengan el nivel más bajo posible de riesgo en una inversión.

Mercado de Dinero	Reportos con plazo de vencimiento hasta 1 año; en términos de las reglas de Banxico cuyo colateral cuente con una calificación otorgada por alguna institución calificadoradora de valores igual a F1+/mxA-1+.
	Valores gubernamentales nacionales con plazo de vencimiento al momento de la operación de hasta 1 año.
	Papeles bancarios y privados con plazo de vencimiento hasta 1 año con calificación F1+/mxA-1+
Fondos de Inversión	Fondos de Inversión de deuda de corto plazo con calificación hasta AAA2.

GRUPO 2

Son instrumentos que buscan estabilidad en el capital, con rendimientos superiores a los tradicionales de captación, que puedan responder a necesidades de liquidez y con una tolerancia al riesgo baja, donde generalmente no se acepten pérdidas de capital.

Mercado de Dinero	Valores gubernamentales nacionales con plazo de vencimiento mayor a 1 año y hasta 3 años.
Fondos de Inversión	Fondos de Inversión de deuda de corto plazo y mediano plazo con calificación hasta AAA4.

ANEXO 2

COMISIONES Y CARGOS DIVERSOS				
RUBRO	CONCEPTO	MONTO	BASE DE CÁLCULO	MONTO MÁXIMO O LÍMITE
Comisiones y Gastos de Intermediación	i. Comisión por operación de Renta variable / Capitales y obligaciones subordinadas	Variable depende de la operación.	El porcentaje máximo a cobrar será de 0.90% por el valor de la operación.	-
	ii. Comisión por operación de Fondos de Inversión	-	Las comisiones que puedan generarse en cada uno de los Fondos de Inversión se encuentran referenciadas en la liga: https://www.banorte.com/wps/portal/gfb/Ho me/operadora-de-fondos/fondos.acerca-de/op-fo-acerca-de-info-particular/!ut/p/a1/jZBdT4MwFIZ_ixd4SQ-sDGayml4FBivicziWG1NIBOxfFhx_f4hcqJnoue_vJ87xtXORRiGjITlnC2qwgWf5xpvNnW1WMzCWzEz9-5JhDFXFnO3gf13vg2APwvxD44a-9GRDnQQt2-N7Ga230J4BvPngr3N9vkP2T5SsAePRNm2yvwgXwsa0CMe5c_KgtVHDm_MngD-f0B0QKZeMAATFbmIjnkVDXUfSRnNiARRwV-44EJ-F_06bdv6RglJuq6To6xM5LgqJGg4E3F6-7aMWFmJII83II5mfNGKS0lp1bQo_JpwifrMrJlgRYPcMRjVRRAEIbxq-WnLD-TqDIhov5Q!/dl5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/	-
Comisiones y Gastos por Servicios	iii. Cuota integral de servicios	\$ 120 + IVA	Valor Fijo	\$ 120 +IVA
	iv. Comisión por Desempeño en Administración de Portafolios (API)	-	La cantidad que resulte de multiplicar el factor anual acordado en la Política de Inversión aplicado anualmente sobre el excedente de rendimiento respecto al parámetro de comparación de rendimiento o Benchmark. Únicamente se cobrará la comisión de desempeño cuando el diferencial sea superior y positivo respecto al Benchmark. $(((\%P - \%B) * \%F) * VP)$ Donde: %P Rendimiento anualizado de portafolio %B Rendimiento anualizado de benchmark %F Porcentaje de comisión o fee por desempeño VP Valor del portafolio de diciembre del año a evaluar.	-

	v. Cuota de Administración de portafolios (API)**	-	La cantidad que resulte de multiplicar el factor anual acordado en la Política de Inversión aplicado mensualmente sobre el valor de la cartera en posiciones en directo y en posiciones de Fondos de Inversión en series sin cobro. El factor anual dependerá de la estructura de activos y monto de inversión de que se trate. Comisión máxima a cobrar por este rubro será de 2.5% anual.	-
	vi. Cuota Administrativa en Cuentas Institucionales	-	Capital promedio invertido durante el mes*factor dependiendo del rango del capital promedio.	-
	vii. Cuota por Servicio de Profundidad ***	Variable en función del tipo de cambio	Únicamente se cobrará la cuota para aquellos Clientes que contraten el Servicio de Profundidad de Libro.	Máximo 1.5 veces el cobro referenciado que efectúa la BMV
	viii. Comisión por Servicio de individualización.	\$5,000.00 + IVA	Valor variable.	De \$0 a \$5,000.00 + IVA, En caso de servicios adicionales, la comisión será acordada entre las partes y establecida en el Contrato de Registro, Procesamiento y Administración de Información de cuentas Individuales.
Comisiones y gastos Administrativos	ix. Cuota administrativa y custodia	En función de la posición de renta variable	Valor promedio de la posición de renta variable* .000105 + 30 centavos + IVA	En función de la posición.
	x. Cargo por Sobregiro	-	CPP*3+10	-

* Se aclara que este monto estará determinado de acuerdo a la “Base de Cálculo” y por ende no hay un monto máximo, dado que dependerá del monto de títulos o el número de operaciones, según sea el caso.

**Cálculo con base a las políticas de inversión y del monto del cliente.

*** Únicamente se cobrará la cuota por Servicio de Profundidad de Libro a clientes que así lo contraten.

ANEXO 3

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DETALLADOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS

- A. Con el fin de evitar conflictos de interés entre las partes involucradas en la compraventa de valores, queda prohibido:
1. Proveer servicios de inversión asesorados en relación de emisiones propias o de terceros que hayan sido colocados por la Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte como líder colocador, miembro del sindicato colocador o como participante de la colocación de oferta pública y la Casa de Bolsa pretenda ofrecer a sus propios Clientes un porcentaje mayor de la emisión de que se trate al determinado por las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión, que los coloque en cualquiera de los supuestos señalados en el Anexo 4 de la presente Guía, salvo que se trate de Inversionistas sofisticados.
 2. Proveer servicios de comercialización o promoción a Inversionistas sofisticados respecto de Instrumentos Financieros que hayan sido emitidos por el Banco, la Casa de Bolsa o por personas relacionadas con esta directamente o a través de fideicomisos y sean colocados por la Casa de Bolsa como líder colocador, miembro del sindicato colocador o como participante de la colocación de oferta pública y mediante los cuales la Casa de Bolsa, pretendan vender a los Clientes dichos Instrumentos Financieros.
 3. Proveer servicios de inversión asesorados o bien, proveer comercialización o promoción sobre Instrumentos Financieros respecto de los cuales la Casa de Bolsa hayan participado en su estructuración en exceso de los límites establecidos determinados por las Disposiciones señaladas en el Anexo 5 de la presente Guía.
 4. Realizar recomendaciones o llevar a cabo operaciones que no sean acordes con el Perfil de Inversión del Cliente, o bien, proveer información falsa o engañosa, percibiendo un ingreso, comisión o cualquier otra contraprestación por dichas actividades, que origine que las señaladas recomendaciones u operaciones se ubiquen en cualquiera de los supuestos mencionados en los tres numerales anteriores.
 5. Realizar recomendaciones o sugerencias a Clientes con servicio de ejecución de operaciones que origine que con las señaladas recomendaciones o sugerencias existan operaciones que se ubiquen en cualquiera de los supuestos mencionados en los primeros tres numerales de las presentes políticas y lineamientos.
 6. Proporcionar servicios de inversión asesorados respecto de Instrumentos Financieros que se consideren para efectos de la integración de capital, conforme a lo establecido en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en caso de que la emisora de dichos instrumentos forme parte del Grupo Financiero Banorte.
 7. Obtener para sí, para un Cliente o cualquier tercero, un beneficio financiero o evitar una pérdida, en perjuicio o detrimento de los intereses de los Clientes del Grupo Financiero.
- B. Las áreas de Contraloría Sector Bursátil y Mercados Financieros y de Auditoría Interna son responsables de supervisar la existencia de “Murallas Chinas” en el flujo de información entre las áreas de Banca de Inversión, Estructuración, Banca Corporativa y Empresarial, Financiamiento Corporativo y operadores de la cuenta propia con las áreas que presten servicios de inversión.
- C. Los Asesores previo a realizar recomendaciones o sugerencias deben informar a los Clientes los límites para la venta que establece el apartado A.1 de las presentes políticas y lineamientos generales, así como la comisión que reciba la Institución por la distribución del instrumento financiero.

- D. El personal que trabaje en las áreas de Estructuración, Banca de Inversión, Financiamiento Corporativo y Ventas Institucionales, tiene prohibido hacer cualquier presión, persuasión o transmisión de información confidencial hacia el personal que trabaje en las áreas encargadas de proveer servicios de inversión.
- E. Los directivos y empleados deben conducirse conforme lo establecen los apartados “de la información” y “conducta con Clientes” del “Código de Conducta GFNorte”.
- F. Los responsables del manejo de las operaciones por cuenta propia y los responsables de prestar servicios de inversión, están sujetos a lo establecido en los “Objetivos y Lineamientos de Control Interno” en su apartado de Segregación de Funciones.
- G. Los analistas y asesores del Grupo Financiero Banorte que proporcionen servicios de inversión tienen prohibido aceptar beneficios económicos o de cualquier otra índole de personas que tengan un interés en el sentido de las recomendaciones u operaciones que expresen o efectúen.
- H. La Casa de Bolsa puede proporcionar servicios de inversión asesorados respecto de Instrumentos Financieros en oferta pública, cuya colocación entre sus propios Clientes puede exceder el porcentaje señalado en el inciso B del Anexo 4 de la presente Guía, sin que se considere que se incurrió en un conflicto de interés, siempre y cuando se obtenga previamente la autorización del Comité responsable del análisis de los Instrumentos Financieros por cada emisión o por cada programa de colocación y se cumplan con cada uno de los siguientes aspectos:
 - 1. Calificación igual o superior a AAA o AA, o su equivalente, emitidas por alguna institución calificadora de Instrumentos Financieros
 - 2. Instrumentos Financieros Estructurados:
 - a. Con plazo total al momento de la emisión del instrumento financiero igual o menor a un año.
 - b. Obliguen a su vencimiento a liquidar una cantidad por lo menos igual al invertido por el Cliente.
- I. La Casa de Bolsa puede proporcionar servicios de inversión asesorados respecto de Instrumentos Financieros en oferta pública, cuya colocación entre sus propios Clientes pueden exceder los porcentajes señalados en las fracciones A, B y sus incisos 1 y 4 del Anexo 4 de la presente Guía, sin que se considere que se incurrió en un conflicto de interés, siempre y cuando hayan obtenido previa autorización del programa de colocación por parte del Comité de Análisis de Productos Financieros, se trate de títulos opcionales y se cumpla lo señalado en el Anexo 5 de esta Guía.
- J. No es aplicable lo previsto en las presentes políticas y lineamientos, por no considerarse por la regulación como un conflicto de interés, cuando se trate de los Instrumentos Financieros siguientes:
 - 1. Acciones representativas del capital social de emisoras o títulos de crédito que las representen.
 - 2. Acciones representativas del capital social de sociedades de inversión.
 - 3. Instrumentos emitidos por vehículos de inversión colectiva, listados y cotizados a lo largo de las sesiones bursátiles en las bolsas de Instrumentos Financieros, inscritos en el Registro Nacional de Valores cuyo objetivo primordial consista en buscar reproducir el comportamiento de uno o más índices, activos financieros o parámetros de referencia. (ETF's).
 - 4. Tratándose de títulos fiduciarios y demás Instrumentos Financieros emitidos al amparo de fideicomisos sobre el derecho a participar en una parte de los frutos o rendimientos; de los bienes o derechos, o de la venta de los bienes o derechos que formen parte del patrimonio fideicomitado, hasta el valor residual de los mismos, con el objeto de destinarlos a la inversión que permita el desarrollo de actividades o la realización de proyectos de una o varias sociedades, o bien, la adquisición de títulos representativos de capital social (CKD's).
 - 5. Se trate de Instrumentos Financieros a los que se refieren el Anexo 1 de la presente Guía.
- K. Las áreas de Banca de Inversión, Estructuración, Banca Corporativa y Empresarial, Financiamiento Corporativo y operadores de la cuenta propia deben estar debidamente separadas e independientes de las áreas encargadas de prestar los Servicios de inversión en apego a lo establecido en los “Objetivos y Lineamientos de Control Interno” en su apartado de “Segregación de Funciones”.
- L. Las políticas y lineamientos aplican de la misma forma cuando la institución actué directa o indirectamente a través de fideicomisos.

ANEXO 4

OBLIGACIÓN DE DIVERSIFICAR PARA NO INCURRIR EN UN CONFLICTO DE INTERÉS

Se observará como conflicto de interés cuando se incurra en cualquiera de los supuestos siguientes por no haber cumplido con la obligación de diversificar la emisión:

- A. Proporcionar servicios de inversión asesorados respecto de instrumentos financieros en oferta pública, cuya colocación entre nuestros clientes, exceda el porcentaje establecido por las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión del total de la emisión como resultado de dichos servicios de inversión asesorados, tratándose de instrumentos financieros emitidos por el Banco, la Casa de Bolsa o por personas relacionadas con el Grupo Financiero Banorte;
- B. Proporcionar servicios de inversión asesorados respecto de instrumentos financieros en oferta pública, cuya colocación entre nuestros clientes, exceda el porcentaje establecido por las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás personas que proporcionen Servicios de Inversión del total de la emisión cuando se trate de emisiones de personas que no sean relacionadas con el Grupo Financiero Banorte, en los siguientes casos:
 - 1. Se trate de instrumentos financieros objeto de oferta pública en la que el Banco o la Casa de Bolsa actúe como líder colocador, miembro del sindicato colocador, forme parte del proceso de dicha oferta pública o, participe en su distribución;
 - 2. Se trate de instrumentos financieros objeto de oferta pública y una parte o la totalidad de los recursos obtenidos a través de ella, se destinen al pago de obligaciones o pasivos a favor de la entidad financiera colocadora o de las personas morales que formen parte del mismo grupo empresarial al que pertenezca dicha entidad.
 - 3. Se trate de instrumentos financieros respaldados por activos, cuando éstos sean de la entidad financiera o de las personas que formen parte del mismo grupo empresarial al que pertenezca.
 - 4. Se trate de instrumentos financieros que se encuentren en la posición propia de la entidad financiera, o en la de cualquier entidad financiera que forme parte del Grupo Financiero Banorte, si en la oferta pública inicial actuó con el carácter de líder colocador, miembro del sindicato colocador o hubiere participado en su distribución.

ANEXO 5

TÍTULOS OPCIONALES

Cuando se trate de títulos opcionales y se quiera exceptuar los límites referidos en el anexo 3 inciso I de esta Guía, se deberá de cumplir con lo siguiente:

1. En caso de que el título opcional contenga una porción retornable de su importe, los instrumentos de deuda que formen parte de la cobertura de dicho importe no podrán ser Valores emitidos por la propia Entidad financiera o por Personas relacionadas con esta;
2. La Entidad financiera mantenga hasta el vencimiento de cada emisión de títulos opcionales un portafolio de cobertura que compense en un intervalo de entre 95% y 105% la exposición de la Emisora derivada de la colocación de los títulos, a los movimientos del subyacente del título opcional (medida por su "delta"). Lo anterior en el entendido de que el portafolio de cobertura se deberá conformar por Valores o Instrumentos financieros derivados correlacionado con el subyacente del título emitido.
3. Sin perjuicio de lo anterior, si la cobertura se ubica fuera del intervalo mencionado debido a movimientos en las condiciones de mercado, a efecto de considerarse que no se incurre en conflicto de interés, se deberán realizar las operaciones de ajuste en un plazo que no exceda de dos días hábiles contados a partir de la desviación. En todo caso, lo anterior deberá documentarse debidamente por el Comité de Análisis de Productos Financieros.
4. Las Entidades financieras emisoras de títulos opcionales deberán contar con una calificación otorgada por alguna institución calificadoras de valores igual a AAA o AA, en caso de que sea la responsable final del pago del Valor.

La autorización únicamente podrá ser otorgada por el citado comité cuando se cerciore de que se cumple con lo previsto en todos y cada uno de los incisos anteriores y ello quede asentado en la minuta correspondiente. En cualquier caso, el prospecto de colocación de los títulos opcionales deberá incluir la mención de que se cumple con cada uno de los incisos del 1 al 3 anteriores.

ANEXO 6

POLÍTICAS DE DIVERSIFICACIÓN

Banorte promueve la diversificación del portafolio de inversión de sus clientes considerando los aspectos siguientes:

- A. Diversifica las carteras de inversión de sus clientes de acuerdo a su perfil de inversión, los límites máximos de concentración por Grupo de Producto y el horizonte de inversión (plazo).
- B. Únicamente se permite al Asesor la compra de valores o instrumentos financieros acorde al perfil del cliente, es decir, al realizar una compra de algún valor o instrumento financiero se deberá cumplir con los límites máximos establecidos para la diversificación de la cartera de inversión de la clientela.
- C. Se deberán cumplir con los límites máximos establecidos para cada perfil para la diversificación de la cartera de inversión del cliente.
- D. En los casos en los que el cliente quiera tomar una oportunidad de mercado la operación se registrará bajo el Servicio de Inversión Ejecución de Operaciones, debiendo el cliente haber contratado este tipo de servicio previamente.
- E. Las inversiones de Fondos de Inversión serán limitadas únicamente al máximo del portafolio del cliente siempre y cuando sean acordes al perfil del este, lo anterior se considera que cumple con las políticas de diversificación.
- F. Las carteras de inversión que mantienen en posición instrumentos referenciados a una cartera de valores, portafolio de valores o índice, se considera que cumplen con las políticas de diversificación, siempre y cuando, dichos instrumentos sean acordes al perfil del cliente.