

### Contenido

Introducción	2
¿Por qué publica BANCA MIFEL esta guía?	2
Nuestra misión	2
Nuestra visión	2
<b>Capítulo I.</b>	<b>3</b>
Servicios de Inversión	3
A. Servicios de Inversión No Asesorados	3
I. Comercialización o Promoción	3
II. Ejecución de Operaciones	3
B. Servicios de Inversión para Personas Físicas	5
I. Instrumentos de Inversión	5
II. Comisiones	5
C. Servicios de Inversión para Personas Morales	5
I. Instrumentos de Inversión	6
II. Comisiones	7
<b>Capítulo II. Reclamaciones</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo III. Políticas y lineamientos para evitar conflictos de intereses</b>	<b>9</b>



## Glosario de términos

### Introducción

Banca Mifel S.A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiero Mifel (BANCA MIFEL), proporciona servicios de inversión tanto a personas físicas como personas morales.

Con el objetivo de mejorar la confianza de los inversionistas, se han implementado normas que pretenden contribuir al aumento de la seguridad y protección de los clientes en el sistema financiero.

#### ¿Por qué publica BANCA MIFEL esta guía?

Aunque existen leyes en México para proteger a los inversionistas, iniciativas como la presente guía son importantes para ayudar a proteger sus intereses. Esta guía tiene como destinatarios a los clientes que han invertido, o tienen previsto invertir, en productos financieros con BANCA MIFEL.

Independientemente de la cantidad que tenga previsto invertir, es importante que conozca las opciones de inversión de que dispone, los servicios y productos de inversión existentes, que comprenda y tenga en cuenta los riesgos y ventajas inherentes a cada uno de ellos; siendo esencial que sepa qué derechos tiene, qué puede esperar de la información que se le entrega o qué le es solicitada en función del tipo de servicio o producto de inversión que elija.

La presente guía trata de ofrecerle información práctica sobre inversiones para ampliar su conocimiento al respecto. Aun cuando existen las leyes de protección de los clientes para tomar decisiones informadas, es preciso que usted asuma un papel activo en el proceso de inversión.

## Nuestra misión

Crear una experiencia ágil y agradable centrada en el cliente, con el mejor capital humano, en un ambiente de seguridad y confianza, con procesos sencillos y rostro humano. Enfocando todos nuestros esfuerzos a superar las expectativas de nuestros clientes.

## Nuestra visión

Ser el mejor banco de México en el segmento afluente.

## Capítulo I. Servicios de Inversión

### A. Servicios de Inversión No Asesorados

BANCA MIFEL pone a disposición de sus clientes la prestación habitual y profesional de servicios de inversión no asesorados, consistentes en:

#### I. Comercialización o promoción:

Proporcionar a través de nuestros apoderados para celebrar operaciones con el público y por cualquier medio, recomendaciones generalizadas sobre los servicios que BANCA MIFEL ofrece, o bien, sobre los valores que comercializa.

#### II. Ejecución de Operaciones:

Recepción de instrucciones, transmisión y ejecución de órdenes, en relación con uno o más Valores o Instrumentos Financieros Derivados, estando BANCA MIFEL obligada a ejecutar la operación exactamente en los mismos términos en que fue instruida por el Cliente.

BANCA MIFEL podrá prestar a través de la misma cuenta, el servicio de Comercialización o Promoción a aquellos Clientes que hayan contratado el Servicio de Ejecución de Operaciones.

Previo a la prestación de los servicios de inversión, BANCA MIFEL asumirá que el cliente no es “Cliente Sofisticado” salvo que el propio cliente declare tal condición, lo anterior para los efectos de lo previsto en las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras y demás Personas que proporcionen Servicios de Inversión publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2015 y sus respectivas modificaciones, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (“Disposiciones de Prácticas de Venta”).

Para cumplir con esta condición, el cliente que pretenda ser considerado como Sofisticado, deberá suscribir una carta en documento por separado.

Será considerado como Cliente Sofisticado, la persona que mantenga en promedio durante los últimos doce meses, inversiones en valores en una o varias Entidades financieras, por un monto igual o mayor a 3'000,000.00 de unidades de inversión, o que haya obtenido en cada uno de los últimos dos años, ingresos brutos anuales iguales o mayores a 1'000,000.00 de unidades de inversión, o Tratándose de inversionistas que celebren contratos con asesores en inversiones a que hace referencia el artículo 225 de la Ley del Mercado de Valores.



Adicionalmente, BANCA MIFEL al proporcionar el Servicio de Ejecución de Operaciones cuando el Cliente a su vez haya contratado a un Asesor en Inversiones o a cualquier otra entidad financiera que le formule recomendaciones sobre Valores o Instrumentos Financieros Derivados, considerará al Cliente, como Cliente Sofisticado, para lo cual el Cliente deberá suscribir el “Formato de manifestación de cumplimiento de los requisitos para ser considerado como Cliente Sofisticado en Banca Mifel”.

BANCA MIFEL en ningún caso será responsable de las recomendaciones que le formule dicho Asesor en Inversiones o entidad financiera que le formule recomendaciones sobre Valores o Instrumentos Financieros Derivados.



## **B. Servicios de Inversión para Personas Físicas**

BANCA MIFEL pone a disposición de las personas físicas residentes dentro del territorio nacional, los servicios de comercialización y/o promoción, y ejecución de operaciones de los siguientes productos financieros:

### **I. Instrumentos de Inversión**

*Banca Mifel ofrece los siguiente Instrumentos de Inversión a sus clientes:*

- Compra-venta de Fondos de Inversión, constituidos tanto por Banca Mifel como por otros intermediarios financieros.
- Compra-venta de Instrumentos de Deuda gubernamentales, privados y Bancarios, emitidos estos últimos por otros intermediarios financieros.
- Compra-venta de productos Financieros Derivados.

#### **A través de la ventanilla Bancaria como captación tradicional:**

- Certificados de Depósito (Cedes)
- Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV).

## **II. Comisiones**

Banca Mifel no cobra comisiones por la venta de productos financieros ni por la prestación del servicio de Comercialización o promoción y de Ejecución de Operaciones.

En caso de los fondos de Inversión, las comisiones se describen en el Prospecto de Información al Público Inversionista.

## **C. Servicios de Inversión para Personas Morales.**

|

BANCA MIFEL pone a disposición de las personas morales residentes dentro del territorio nacional, los servicios de comercialización y/o promoción, y ejecución de operaciones.

### **I. Instrumentos de Inversión**

*Banca Mifel ofrece los siguiente Instrumentos de Inversión a sus clientes personas morales:*

- Compra-venta de Fondos de Inversión, constituidos tanto por Banca Mifel como por otros intermediarios financieros.



- Compra-venta de Instrumentos de Deuda gubernamentales, privados y Bancarios, emitidos estos últimos por otros intermediarios financieros.
- Compra-venta de productos Financieros Derivados.

#### **A través de la ventanilla Bancaria como captación tradicional:**

- Certificados de Depósito (Cedes)
- Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV).

## **II. Instrumentos de Inversión (Mercado de Dinero)**

A través del mercado de deuda mexicano, se negocian instrumentos con un horizonte de inversión de corto, mediano y largo plazo, entre instituciones de crédito, inversionistas institucionales, entidades gubernamentales y corporativas.

Una de las principales características de los instrumentos que se negocian en este mercado son:

- Alta liquidez
- Bajo riesgo crediticio
- Plazo definido

### **Títulos Gubernamentales**

Instrumentos emitidos por el Gobierno Federal, a través de la SHCP, usando como agente colocador al Banco de México. Asimismo, pueden ser emitidos por instituciones y organismos públicos del ámbito federal como Banco de México (BANXICO) y el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB). Para efectos de las Disposiciones se entenderá que los valores del IPAB son parte de esta definición.

El cliente a través del área de promoción de mercados, tiene acceso a los siguientes servicios de mercado de dinero:

- Cotización diaria de sus disponibilidades financieras.
- Reporto en fondeo (1 día), como a plazo (máximo 360 días).
- Compra-venta en directo disponibles en el mercado primario y secundario.

### **Moneda Extranjera**

BANCA MIFEL ofrece Certificados de Depósito a Plazo en dólares, así como Certificados de Depósito en dólares americanos operados a través de la Red de Sucursales.



El cliente tiene acceso a través del área de promoción a los servicios de inversión en instrumentos emitidos por BANCA MIFEL en moneda nacional y moneda extranjera.

### **Instrumentos Corporativos y Bancarios (Terceros)**

BANCA MIFEL ofrece el acceso a instrumentos bancarios y corporativos con la más alta calificación crediticia, es decir, banca de desarrollo y bancos privados (PRLV, bono bancario, certificados bursátiles).

Nuestros clientes a través del área de promoción tienen acceso a los siguientes servicios:

- Cotización diaria de sus disponibilidades financieras.
- Reporto fondeo (1 día), como a plazo (máximo 360 días).
- Compra-venta en directo de valores disponibles en el mercado primario y secundario.
- Servicio de información sobre emisiones de instrumentos de deuda y acceso a los prospectos de colocación.

### **Instrumentos Financieros Derivados.**

Operaciones adelantadas (Forwards) sobre moneda nacional divisas y Unidades de Inversión (UDIS), y operaciones de intercambio (SWAPS) sobre Tasas de Intereses nominales reales o sobretasas, tasas referidas a cualquier tipo de deuda e índices con base en dichas tasas, así como moneda nacional, divisas y UDI's, OPCIONES sobre moneda nacional, divisas y UDIS y, sobre Tasas de Intereses nominales reales o sobretasas, tasas referidas a cualquier tipo de deuda e índices con base en dichas tasas.

## **II. Comisiones**

Banca Mifel no cobra comisiones por la venta de productos financieros del mercado de deuda y tampoco por la prestación de Servicios no asesorados de Comercialización o promoción y de Ejecución de Operaciones.

En caso de los fondos de Inversión, las comisiones se describen en el Prospecto de Información al Público Inversionista.



## Capítulo II. Reclamaciones

Las aclaraciones o reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de inversión podrán ser presentadas con su ejecutivo en la sucursal que le corresponda, o a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) con domicilio en avenida Presidente Masaryk 214 Piso 2, Col. Polanco Chapultepec C.P. 11560 Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México., o a los teléfonos 555327 7398, 555327 7382 y del interior 800 0006 4335 o al correo [une@mifel.com.mx](mailto:une@mifel.com.mx)

Horario de atención telefónica: De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas. (Zona horaria del Centro de México)



### Capítulo III. Políticas y lineamientos para evitar conflictos de intereses

Como parte de los servicios de inversión de BANCA MIFEL, todas las emisiones de instrumentos de inversión que comercializa a través de oferta pública o privada, se rigen bajo criterios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, por parte del personal que participa en las etapas de análisis, estructuración, autorización, promoción y oferta de sus emisiones, dando transparencia a sus procedimientos de emisión. Lo anterior se garantiza mediante el establecimiento de mecanismos de control que rigen todas las emisiones de instrumentos de valores.

En este sentido, se presumirá que Banca Mifel incurre en un conflicto de interés cuando se ubique en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Proporcionar Servicios de Inversión Asesorados respecto de Valores que hayan sido emitidos por Banca Mifel o por Personas Relacionadas con Grupo Financiero Mifel directamente o a través de fideicomisos y Banca Mifel sea miembro del sindicato colocador o Participante en la colocación, y pretenda vender a sus propios Clientes hasta el veinte por ciento de la emisión de que se trate, salvo que se trate de Clientes Sofisticados a los que les esté prestando el Servicio de Asesoría de Inversiones;
- b) Proporcionar Servicios de Inversión Asesorados respecto de los Valores que hayan sido emitidos por personas que no sean relacionadas con Banca Mifel, y Banca Mifel sea miembro del sindicato colocador o Participante en la colocación, y pretenda vender a sus propios Clientes hasta el cuarenta por ciento de la emisión de que se trate, salvo que se trate de Clientes Sofisticados a los que les esté prestando el Servicio de Asesoría de Inversiones;
- c) Proporcionar Asesoría de Inversiones a Clientes Sofisticados ubicándose en cualquiera de los supuestos que se indican en el Artículo 38 fracción III, o en el Apartado D del Anexo 13 de las Disposiciones de Prácticas de Venta, relativos al cumplimiento de la obligación de Banca Mifel de diversificar una emisión;
- d) Tratándose de carteras modelo que Banca Mifel ofrece, se basará en los límites que en ellos se encuentren señalados.
- e) Proporcionar Servicios de Inversión Asesorados o bien Comercialización o promoción sobre Valores e Instrumentos Financieros Derivados respecto de los cuales, Banca Mifel haya participado en su estructuración;
- f) Proporcionar Servicios de Inversión Asesorados respecto de Valores objeto de oferta pública que hayan sido emitidos por Banca Mifel o por Emisoras que formen parte del mismo Grupo Financiero, que resulten en una tenencia entre los Clientes de Banca Mifel de hasta el veinte por ciento del total de la emisión, salvo que se trate de Clientes Sofisticados a los que les esté prestado el servicio de Asesoría de Inversiones.

g) Proporcionar Servicios de Inversión Asesorados respecto de instrumentos de capital que puedan considerarse para efectos de la integración de capital en términos de la Circular Única de Bancos, en caso de que la Emisora de dichos instrumentos forme parte del mismo Consorcio o Grupo Empresarial del que forme parte Banca Mifel;

h) Obtener para sí, para un Cliente o cualquier tercero, un beneficio financiero o evitar una pérdida, en perjuicio o detrimento de los intereses de sus Clientes.

Asimismo, los supuestos señalados a continuación constituirán presunciones, salvo prueba en contrario, en las que Banca Mifel incurrió en un conflicto de interés, ya sea de manera individual o conjunta:

i) Proporcionar información falsa o engañosa, percibiendo un ingreso, comisión o cualquier otra contraprestación por dichas actividades, cuando Banca Mifel se encuentre en cualquiera de los supuestos enumerados en los incisos a) a f) anteriores;

ii) Ejecutar 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 enumerados en los incisos a) a f) anteriores.

iii) El personal que labore en las áreas encargadas del diseño y estructuración de Productos financieros, financiamiento corporativo, banca de inversión, o cualquier otro que pudiera implicar un Conflicto de Interés, genere cualquier presión, persuasión o transmisión de información confidencial respecto de las actividades de las personas que laboren en las áreas encargadas de proporcionar los Servicios de Inversión a sus Clientes.

Por la naturaleza y características de los instrumentos de inversión que negocia BANCA MIFEL tanto en moneda nacional, como en moneda extranjera, no representan en ningún caso, ni en ningún momento, el manejo de información privilegiada que pudiera representar una situación de ventaja para empleados y funcionarios de la institución, o para los consejeros y miembros del Consejo Directivo. No obstante, lo anterior, Banca Mifel tiene establecidas las siguientes políticas y lineamientos para evitar conflictos de interés por lo que se refiere a la información confidencial:

a) La información no pública sobre Banca Mifel, clientes del Banco, y/o transacciones propuestas, debe ser tratada como confidencial, y todos los empleados tienen la responsabilidad de salvaguardar la información confidencial.

b) Esta obligación se aplica independientemente de que Banca Mifel sea contratado por un cliente o sujeto a una obligación de confidencialidad por escrito.

c) La información confidencial no debe ser compartida o discutida fuera de Banca Mifel, salvo excepción autorizada por el cliente.

- d) Cualquier difusión de la información confidencial en Banca Mifel, incluso dentro de las áreas que proporcionan Servicios de Inversión, se debe proporcionar a los individuos que tienen una justificación comercial legítima de saber o tener acceso a la información confidencial y sólo debe delimitarse a la información que necesitan saber (“Principio de Necesidad de Saber”).

El personal de Banca Mifel tiene prohibido compartir Información Confidencial con cualquier puesto o área del Banco que no tenga una justificación comercial legítima de conocer o tener acceso a dicha información. Esto se aplica independientemente de la ubicación en relación con una barrera de la información del personal que recibiría la información, incluso si, en virtud de la legislación, el miembro del personal que está detrás de una barrera de la información está facultado para recibir toda la información sensible detrás de esa barrera de información.

La información sensible puede por lo tanto comunicarse sólo al personal de Banca Mifel de Áreas de Negocio que tienen una necesidad o justificación comercial legítima de conocer o tener acceso a la información.

- e) La cantidad de Información Confidencial que justificadamente se comparta bajo el principio de "necesidad de saber" en cada caso particular debe mantenerse al mínimo.
- f) Con el objeto de garantizar la adecuada protección de los clientes, Banca Mifel cuenta con Áreas de Negocios para la prestación de los Servicios de Inversión separadas e independientes de las demás Áreas de Negocios.

La institución cuenta con una persona encargada de supervisar el cumplimiento de las Disposiciones de Servicios de Inversión, designada por el Consejo Directivo, quien tiene independencia, recursos, conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus funciones, así como acceso a la información relacionada con los servicios de inversión.

Como parte de la cultura de la transparencia, legalidad y mejores prácticas en la institución, se cuenta con un Código de Conducta de aplicación general, cuyos principios de honestidad y legalidad son reforzados periódicamente entre todo el personal.

## Glosario de términos.

**Áreas de negocio:** a las áreas de una entidad financiera responsables de llevar a cabo cualquiera de las actividades siguientes:

- a) Realización de ofertas públicas de valores;
- b) Proporcionar servicios de inversión o bien, ejecutar operaciones con valores o instrumentos financieros derivados por cuenta propia;
- c) Representación común en emisiones de valores;
- d) Diseño y estructuración de planes de financiamiento y capitalización empresarial;
- e) Otorgamiento de créditos bancarios que formen parte de la cartera crediticia comercial. No quedarán incluidos los créditos bancarios al consumo ni los destinados a la vivienda, y
- f) Asesoría en fusiones, escisiones o adquisiciones de capital y demás reestructuraciones corporativas.

**Asesoría de Inversiones:** es la recomendación personalizada ya sea de manera verbal o escrita, en la que sugieren al cliente la toma de decisiones de inversión sobre uno o más productos, realizada a solicitud del cliente o por iniciativa de la propia entidad financiera. **(Servicio NO ofrecido por Banca Mifel).**

**Comercialización o promoción:** proporcionar por parte de las entidades financieras, a través de sus apoderados para celebrar operaciones con el público y por cualquier medio, recomendaciones generalizadas sobre los servicios que la propia entidad financiera proporcione, o bien, sobre los valores o instrumentos que se detallan en el Anexo 6 de las Disposiciones. Las entidades financieras podrán comercializar o promover valores distintos de los señalados en tal Anexo, siempre que se trate de inversionistas institucionales o clientes sofisticados. **(Servicio ofrecido por Banca Mifel)**

**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 la entidad financiera obligada a ejecutar la operación exactamente en los mismos términos en que fue instruida por el cliente. **(Servicio ofrecido por Banca Mifel)**

**Entidad financiera:** a las instituciones de crédito y casas de bolsa.

**Gestión de Inversión:** es la toma de decisiones de inversión por cuenta de los clientes al amparo de contratos de intermediación bursátil, fideicomisos, comisiones y mandatos, los cuales son pactados con el cliente con un manejo discrecional.

**(Servicio NO ofrecido por Banca Mifel).**

**Productos financieros:** a los valores, instrumentos financieros derivados, estrategias de inversión o composición de la cartera de inversión.

**Reclamación:** a cualquier manifestación de inconformidad o queja por escrito hecha del conocimiento de una entidad financiera, sus empleados o apoderados, realizada por un cliente y relacionada con los servicios de inversión.

**Servicios de inversión asesorados:** a la prestación habitual y profesional en favor de clientes, de asesoría de inversiones o gestión de inversiones

**Servicios de inversión:** a la prestación habitual y profesional a favor de clientes, de servicios de inversión asesorados y no asesorados.

**Servicios de inversión no asesorados:** a la prestación habitual y profesional en favor de clientes, de comercialización o promoción o ejecución de operaciones.