Santander

Guía de Servicios de Inversión



Santander

Índice general

01 Clasificación de clientes

02 Clasificación de servicios

03 Clasificación de productos financieros

04 Comisiones

05 Mecanismos para la recepción y atención de reclamaciones

06 Conflictos de interés

07 Política para la diversificación de las carteras de inversión





01 Clasificación de clientes

Para la prestación de servicios de inversión, los clientes se clasifican en las categorías que adelante se precisan, y que determinan las obligaciones que debemos cumplir.

1.1 Calificado

a) **Calificado básico:** a la persona física o moral 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.

b) **Calificado sofisticado:** a la persona física o moral que acredite haber mantenido en promedio durante los últimos 12 meses al momento de su manifestación, 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 dos años, ingresos brutos anuales iguales o mayores a 1’000,000 de unidades de inversión, caso en el cual deberá suscribir el formato de manifestación con los requisitos para ser considerado con tal carácter.

c) **Calificados para participar en ofertas públicas restringidas:** a la 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.

*Las Unidades de Inversión (UDIS), son unidades de valor que se basan en el incremento de los precios y son usadas para solventar las obligaciones de créditos hipotecarios o cualquier acto mercantil. . Se crearon en 1995 con el fin de proteger a los bancos y se enfocaron principalmente en los créditos hipotecarios.



1.2 Inversionistas institucionales y asimilables

Las Disposiciones de carácter general aplicables a las casas de bolsa e instituciones de crédito en materia de servicios de inversión en adelante las Disposiciones no resultarán aplicables cuando Santander proporcione servicios de inversión a los clientes que adelante se señalan, por lo que para efectos de su perfil en la prestación de servicios de inversión asesorados se entenderá que cuentan con la capacidad financiera para hacer frente a los riesgos inherentes de las operaciones con valores o instrumentos financieros derivados, así como con los conocimientos y experiencia necesarios para entenderlas.

i) Inversionistas institucionales, salvo que soliciten tratamiento como cualquier otro cliente y, en ningún caso, tratándose de: instituciones de crédito, casas de bolsa, sociedades operadoras de sociedades de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión, administradoras de fondos para el retiro, instituciones de seguros e instituciones de fianzas;
ii) Instituciones financieras del exterior, incluyendo aquellas a las que se refiere la Ley de Instituciones de Crédito;
iii) 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; y
iv) Emisoras que tengan inscritos valores en el Registro Nacional de Valores (RNV) con inscripción preventiva en su modalidad de genérica. Aquellos que soliciten mediante la firma del formato correspondiente, ser considerados como inversionistas institucionales para tales efectos y se trate de los siguientes clientes:
    a) emisoras que tengan inscritos valores en el RNV, así como las personas morales que formen parte del grupo empresarial al que pertenezcan;
    b) instituciones fiduciarias de fideicomisos, y
    c) dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

1.3 No Calificado

Santander, previo a la prestación de los servicios de inversión, asumirá que sus clientes no son Calificados, para efectos de la aplicación de las políticas en materia de servicios de inversión debido a que no cuentan con las características de los clientes mencionados anteriormente.

Santander®

02 Clasificación de servicios

2.1 Servicios de inversión Asesorados

Entendiendo por éstos al Servicio de Asesoría en Inversiones y gestión de inversiones. La prestación de este servicio implica que todas las operaciones o recomendaciones sean razonables de acuerdo a:

i) el perfil del cliente (conocimientos y experiencia, situación financiera y objetivos de inversión);
ii) el producto financiero y su adecuación con el perfil del cliente; y
iii) la política para la diversificación de inversiones que se tenga establecida.

a) Asesoría de Inversiones
Proporcionar en forma verbal o escrita, recomendaciones o consejos personalizados a un cliente que le sugiere la toma de decisiones de inversión sobre uno o más productos financieros, lo cual puede realizarse a solicitud del cliente o por iniciativa de Santander.

b) Gestión de Inversiones
Este servicio implica la toma de decisiones de inversión por cuenta de los clientes a través de la administración de cuentas discrecionales, entendiendo por éstas cuando el cliente autoriza a Santander para actuar a su arbitrio, conforme la prudencia le dicte, realizando únicamente operaciones razonables y cumpliendo el marco general de actuación que se le haya formulado al cliente. Este tratamiento comercial podrá ser contratado por clientes de Banco Santander (México), S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México y por clientes de Casa de Bolsa Santander, S.A. de C.V., Grupo Financiero Santander México.

El Comité Local de Comercialización en adelante el Comité tiene la facultad de aprobar los criterios para establecer los marcos de actuación que se formulen para la gestión discrecional de inversiones en alguno de los ámbitos antes mencionados, así como establecer las situaciones para modificar dichos marcos y los procedimientos para su revisión periódica a fin de que en todo momento sea adecuada para el cliente.



2.2 Servicios de inversión No Asesorados

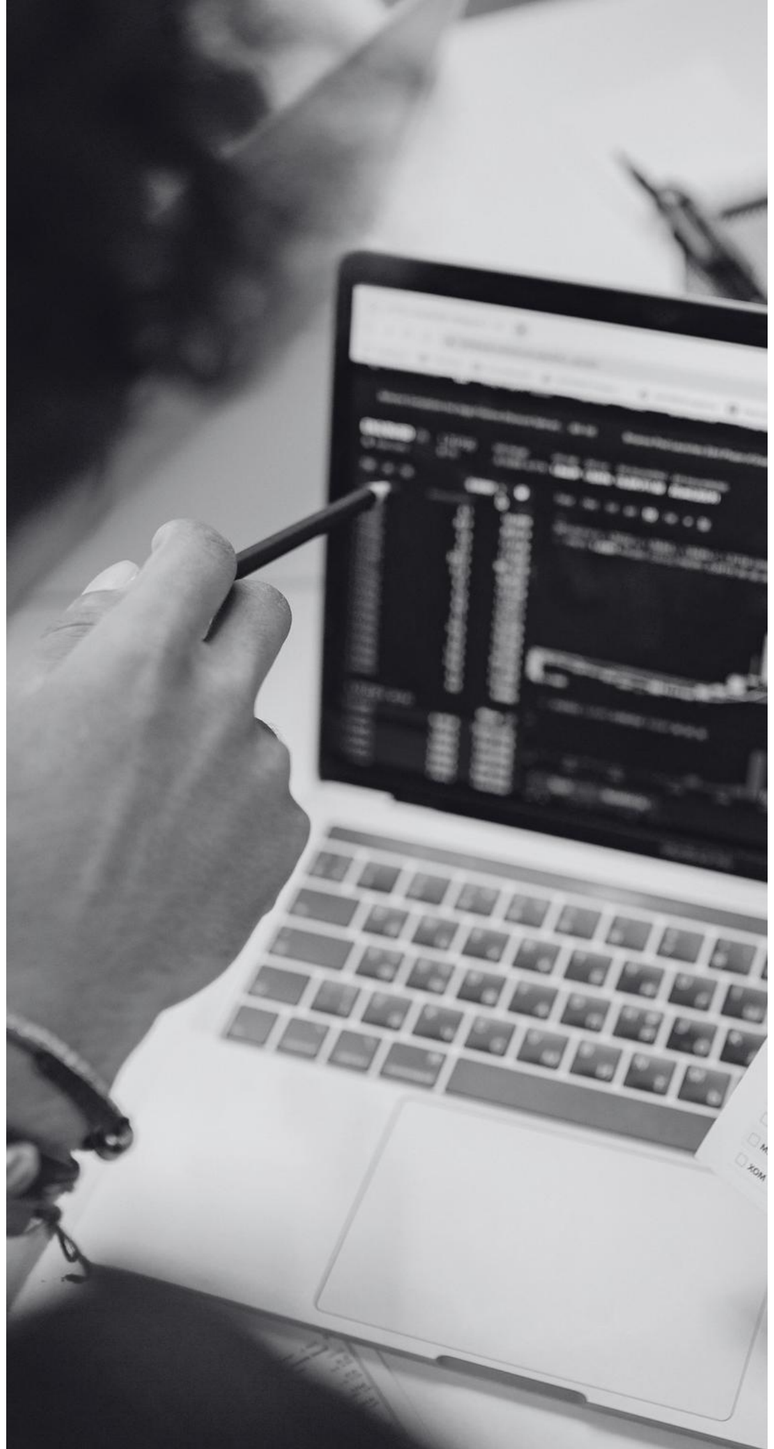
Bajo este tratamiento corresponde al cliente verificar que los valores o instrumentos financieros derivados sean acordes con su objetivo de inversión así como evaluar sus riesgos inherentes.

a) Comercialización o Promoción

Se trata de actos de venta consistentes en proporcionar por parte de Santander, a través de sus apoderados para celebrar operaciones con el público y por cualquier medio, recomendaciones generalizadas con independencia del perfil del cliente, cuando por las características de los valores, se pueden adecuar a las necesidades de los inversionistas sin necesidad de formular recomendaciones personalizadas.

Será responsabilidad del Comité definir el tipo de valores objeto de comercialización a través de este servicio, tomando en consideración el Anexo 6 de las Disposiciones.

Santander deberá proporcionar a los clientes, en el momento de formular las recomendaciones generalizadas, al menos la información relativa al perfil del instrumento financiero, enumerando tanto los beneficios potenciales, así como sus riesgos, costos y cualquier otra advertencia que deba conocer el cliente.



En caso de entregar físicamente o por cualquier medio información sobre los productos financieros objeto de las recomendaciones generalizadas, deberán considerar la información previamente autorizada por el Comité e incluir como mínimo, en su caso, el prospecto de información o colocación sobre los valores o cualquier otro documento autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (en adelante la Comisión), o bien, indicarse en qué lugar podrían ser consultados por el cliente.

b) Ejecución de Operaciones

Operaciones ejecutadas por Santander en forma lisa y llana respecto de las instrucciones del cliente sin que haya mediado asesoría. Las operaciones no provendrán de una recomendación de Santander, y por lo tanto Santander no verificará que las mismas sean razonables, es decir que exista congruencia entre: el perfil del cliente, perfil del producto financiero y la política de diversificación.

Será su responsabilidad, verificar que los productos financieros sean acordes con sus objetivos de inversión, así como evaluar los riesgos inherentes tratándosede operaciones que se realicen al amparo del servicio de ejecución de operaciones.

Santander

2.3 Servicio de Inversión Mixtos

Santander plantea la prestación del Servicio de Asesoría en el ámbito mixto, entendiendo éste como la posibilidad de efectuar operaciones tanto al amparo de servicio de asesoría de inversiones como del Servicio de Ejecución de Operaciones al amparo del mismo contrato.

En virtud de lo anterior, Santander contará con los mecanismos necesarios para identificar las operaciones que se realicen al amparo de la prestación de los servicios de inversión asesorados de aquellas que fueron instruidas por el cliente respectivo al amparo de servicio de ejecución de operaciones.

Previo a la ejecución de una instrucción del cliente que no provenga de los Servicios de Inversión Asesorados, Santander deberá advertirle que dicha operación se realizará al amparo del servicio de ejecución de operaciones. En cualquier caso, Santander deberán dejar evidencia de que el propio cliente fue quien instruyó la operación y conservar la evidencia correspondiente.





03 Clasificación de productos financieros

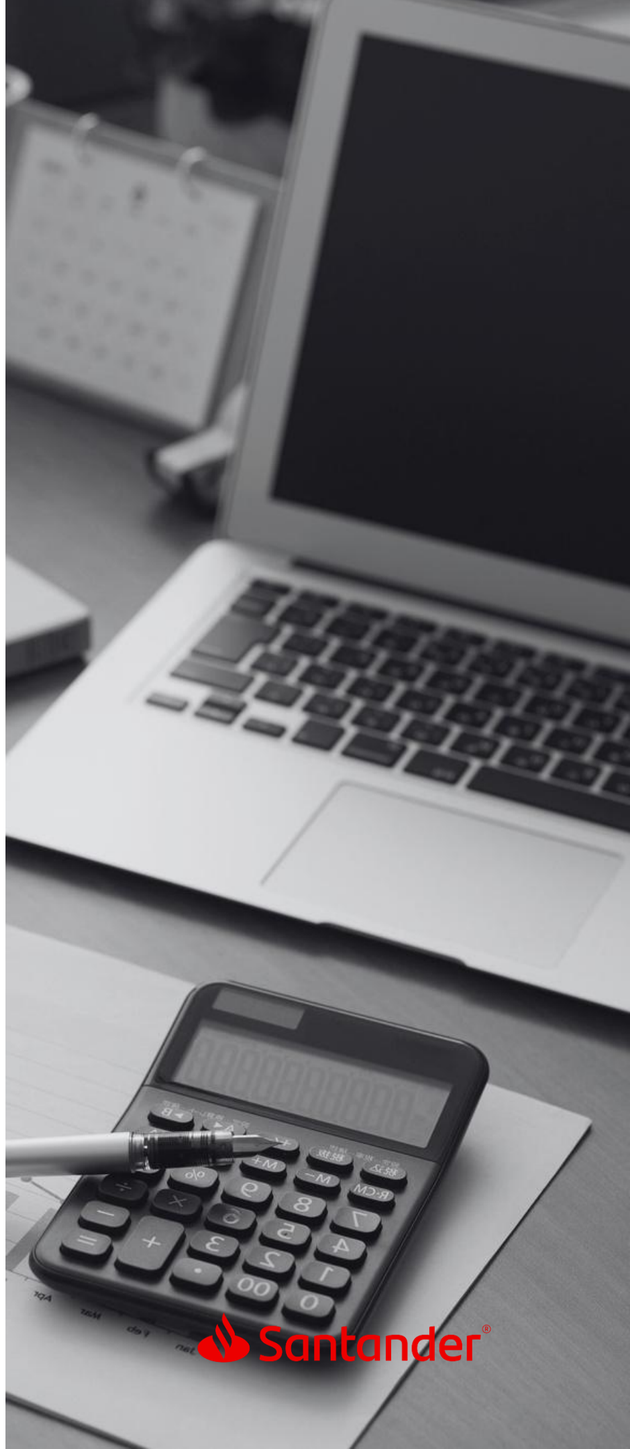
Santander ofrece: acciones, instrumentos de deuda, fondos de inversión, certificados bursátiles fiduciarios de desarrollo (CKADE´s), certificados bursátiles fiduciarios inmobiliarios (FIBRAS), certificados bursátiles fiduciarios indizados (ETF´s), valores respaldados por activos (bursatilizaciones), valores extranjeros listados en el sistema internacional de cotizaciones, títulos opcionales (warrants), valores estructurados e instrumentos financieros derivados.

Cabe mencionar que Santander cuenta con un área de Equity Capital Markets, quien participa en operaciones relacionadas con capitales respecto de las cuales puede darse acceso a la clientela.
Asimismo, en Santander contamos con un área de Estructuración responsable de la creación de nuevos productos estructurados y derivados, dando acceso a nuestros clientes a warrants y notas estructuradas emitidas por Santander y entidades relacionadas.

De igual forma, el área de Debt Capital Markets asesora a empresas sobre la emisión de instrumentos estructurados de deuda, respecto de las cuales puede darse acceso a la clientela.

Actualmente Santander ofrece fondos de inversión administrados por SAM Asset Management, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión y en su caso de terceros. Contamos con políticas y lineamientos para evitar la existencia de conflictos de interés, las cuales se precisan más adelante.

En todos los casos, la acción de Santander no limita la posibilidad de acceder a productos colocados por terceros.



04 Comisiones

Santander solamente podrá cobrar las comisiones por concepto de los servicios de inversión que expresamente hayan convenido con el cliente de que se trate y siempre que hayan sido efectivamente prestados. Es importante aclarar que tratándose de prestación de servicios de inversión de Comercialización, Ejecución de Operaciones y Asesoría, sólo se cobrará por comisiones y gastos de intermediación y administrativos. Tratándose del Servicio de Gestión de Inversiones se aplican comisiones por concepto de servicios y administrativos. Los criterios para el establecimiento de comisiones que se cobran por la prestación de servicios de inversión son los siguientes:

4.1 Comisiones y gastos por intermediación

Para operaciones de compraventa de acciones en directo y acciones de fondos de inversión de renta variable, se determinan en función de monto de la operación de acuerdo a la tabla de rangos aprobados por el Comité, en el entendido que el límite máximo que se puede cobrar por dicho concepto es de 1.50% por operación.

La comisión para celebración de operaciones de deuda en mercado primario será cobrada de acuerdo al monto de la operación de conformidad con los rangos que autorice el Comité.

4.2 Comisiones y gastos por servicios

La comisión por prestación de servicio de gestión de inversiones se determina en función del perfil determinado o del monto invertido en la cartera de conformidad con la tabla aprobada por el Comité.

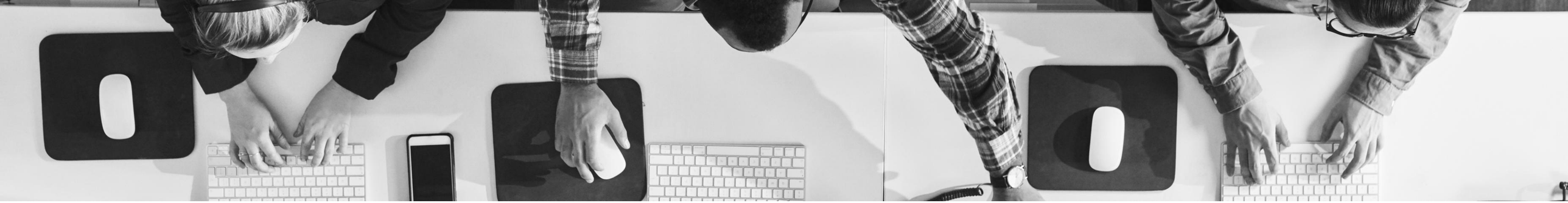
Esta comisión es anual y se cobra mensualmente sobre los saldos promedio diario de la cartera. En este servicio no se cobra comisión alguna por concepto de intermediación. El monto máximo de dicha comisión es del 3.50% anual.

4.3 Comisiones y gastos administrativos

Por concepto de administración y custodia: 0.0125% sobre valuación promedio diaria de su inversión en Mercado de Capitales o un mínimo de $60.00 M.N. Por concepto de administración de contrato: hasta $300.00 M.N.

Las comisiones por todos los conceptos antes mencionados se pondrán a disposición de la clientela inversionista a través de los medios convenidos en términos del contrato de intermediación bursátil o prestación de servicios financieros según corresponda. Asimismo, la tabla de rangos antes mencionada será incluida en su estado de cuenta para su pronta referencia.

Santander®



05 Mecanismos para la recepción y atención de reclamaciones

5.1 Unidad Especializada de Atención a Clientes (UEAC)

Área de Atención al Público. Contamos con 34 oficinas a nivel nacional en las cuales se encuentra un Encargado Regional para la atención de consultas, aclaraciones y reclamaciones.

La Unidad Especializada tiene como objetivo brindar atención a los clientes en forma directa y oportuna para atender las dudas o inconformidades; además de cumplir con lo estipulado en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Santander ha colocado avisos en lugares visibles en cada una de sus oficinas los cuales indican el nombre del Encargado Regional que podrá atenderle para resolver sus inquietudes. Los avisos también establecen la dirección del correo electrónico, la ubicación del Encargado Regional y los horarios de atención.

Conozca el directorio que contiene todos los datos del Titular y de los Encargados Regionales. Esta información también puede ser consultada en la página de la CONDUSEF en la sección de Trámites y Servicios, en el apartado Unidades Especializadas de Atención, a través de la herramienta electrónica DITUE (Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios).

Nivel de Servicio. La Unidad Especializada deberá responder por escrito a partir de la fecha de recepción de la reclamación, en un plazo que no excederá de 30 días hábiles.

Es indispensable agregar correo electrónico y teléfonos de contacto puede ser teléfono celular para recibir respuesta, o bien, presentarse en la oficina que corresponda dentro de los 30 días hábiles siguientes de haber presentado la reclamación para recibir el informe que rinde Santander.

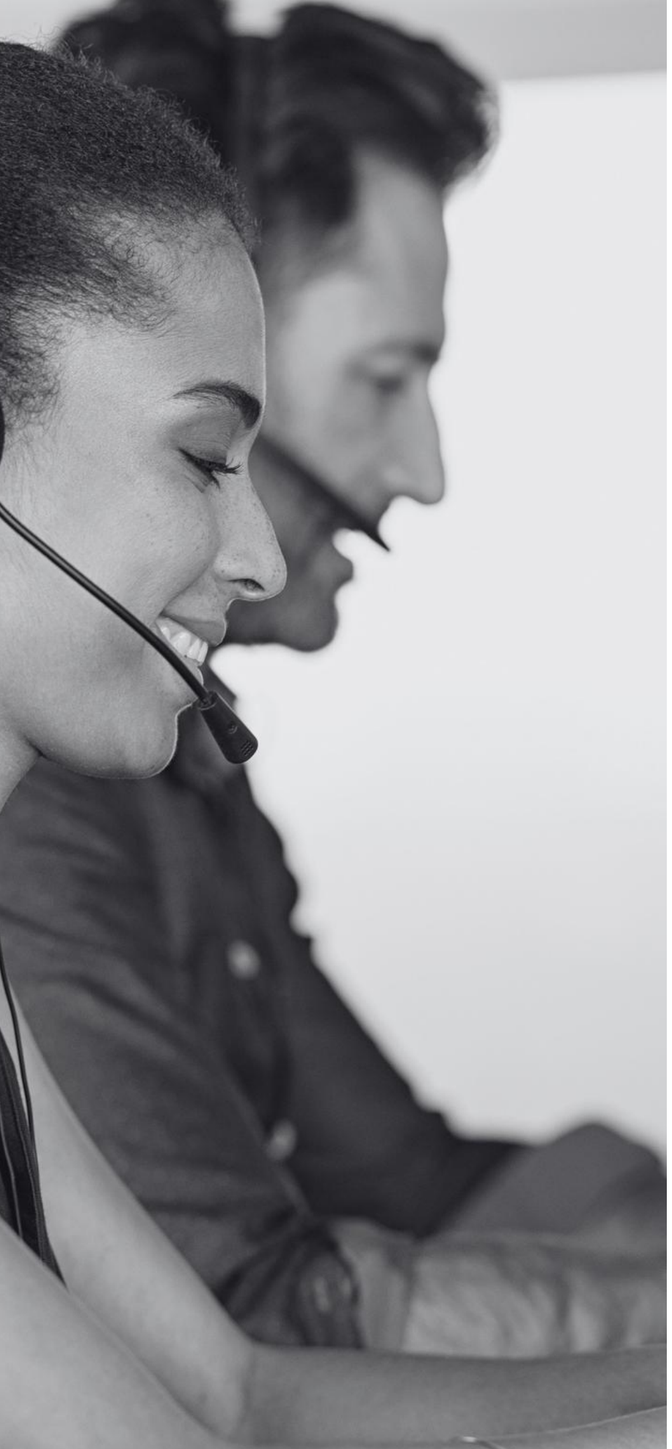
Para cualquier situación que requiera aclarar sobre su reclamación el Encargado Regional, con mucho gusto podrá asistirle.

Correo electrónico
ueac@santander.com.mx

Teléfono
55 5169 4328

Horarios
Lunes a viernes de 9:00 a 16:00h

Santander®



5.2 El Defensor del Cliente Santander

Si usted considera que la respuesta a su aclaración o queja vulnera alguno de sus derechos como cliente, o bien no la recibió en el tiempo comprometido, puede acudir con el Defensor del Cliente Santander.

En el caso de que usted no cuente con una aclaración previa, deberá registrar su solicitud de aclaración a través
de SuperNet en la sección de Administración; o llamando a la SuperLínea Santander al 55 5169 4300 para la Ciudad de México y para el interior de la República al 01 800 5010 000; o si es de su preferencia, en la sucursal u oficina que le atiende, acompañada de la documentación que la sustenta.

¿Qué situaciones salen del alcance del Defensor?

- Las decisiones relativas a conceder o no un crédito, así como efectuar cualquier otro contrato, operación o servicio concreto con personas determinadas, al igual que sus pactos y condiciones.
- Aquellas que se encuentren en trámite ante instancias administrativas del Grupo, o bien se hubiesen o se estén atendiendo ante la CONDUSEF o en vía judicial.
- El Defensor no atenderá reclamaciones anónimas bajo ningún motivo.

Tiempo de respuesta

El Defensor del Cliente emitirá una resolución para cada caso en un lapso aproximado de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la documentación.

¿Cómo puede dirigirse al defensor del Cliente Santander?

Usted puede presentar sus reclamaciones en cualquiera de las siguientes formas:

- Correo electrónico: defensordelcliente@santander.com.mx
- Teléfono: 55 5267 5165
- Personalmente: Acudiendo a Prolongación Paseo de la Reforma número 500, Colonia Lomas de Santa Fe, C.P. 01219, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.

Para la atención de su reclamo es indispensable presentar copia de su identificación.

Santander®

06 Conflictos de interés

Santander cuenta con políticas para evitar en general la existencia de conflictos de interés y procedimientos específicos que le permiten identificar, registrar, y determinar cómo proceder ante una situación de conflicto de interés.

Políticas para evitar conflictos de interés

Identificar, en relación con los Servicios de Inversión realizados por cuenta propia o ajena, las actividades, tipos de instrumentos y operaciones que puedan dar lugar a un conflicto de interés que implique un riesgo en menoscabo de los intereses de uno o más clientes.

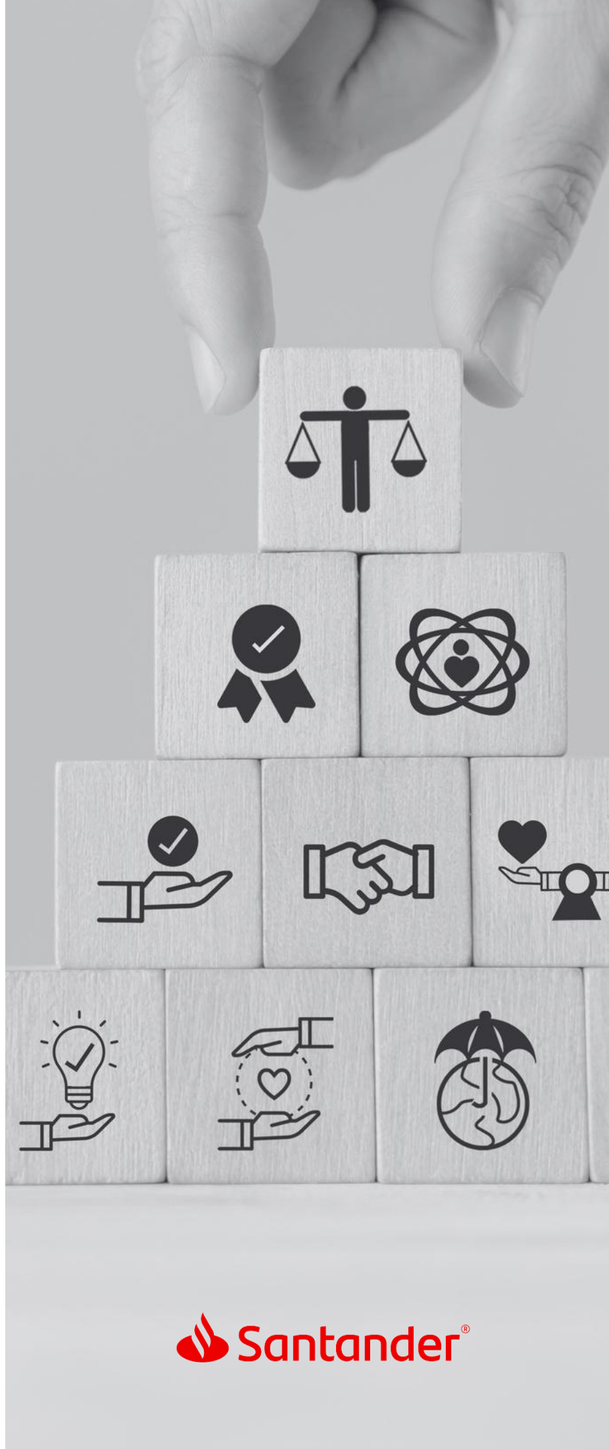
Establecer los procedimientos a seguir y las medidas a adoptar para la prevención y gestión de dichas situaciones, favoreciendo la independencia de las personas competentes que desarrollen las actividades afectadas.

Prever los supuestos para evitar conflictos de interés en la prestación de servicios de inversión que incluyan casos en que se proporcionan servicios de inversión a clientes sobre valores emitidos o estructurados por Santander o por persona relacionada o aquellos que provengan de su posición propia y sean objeto de colocación por parte de Santander entre su clientela inversionista sin exceder los límites regulatorios aplicables.

La política mencionada cumple con el contenido mínimo que establece las disposiciones en esta materia, que entre otros aspectos, establece procedimientos para supervisar el flujo de información entre áreas, prohibiciones para evitar presión o persuasión o transmisión de información confidencial entre áreas, controlar el intercambio de información entre directivos y empleados y adecuada segregación entre áreas.

De igual forma se establecen prohibiciones de aceptar beneficios económicos a personas involucradas en la prestación de servicios de inversión.

La comisión que se recibe por concepto de distribución de valores se encuentra disponible en propio prospecto de colocación o de información correspondiente. Cabe precisar que Santander cuenta con el establecimiento de controles particulares para el caso en los que pudiera presentarse un conflicto de interés, por lo que de manera continua evalúa nuevos supuestos que deberá incorporar en su política.





07 Política para la diversificación de las carteras de inversión

Hemos implementado procedimientos homogéneos para la prestación de Servicios de Inversión Asesorados, a través del cual definimos una serie de principios de actuación que aseguren la razonabilidad de las recomendaciones u operaciones a nuestros clientes, estableciendo controles oportunos tanto en el proceso de asesoramiento como en la venta no asesorada. Dichos límites específicos le serán dados a conocer en su propuesta de inversión.

Llevamos a cabo una evaluación de cada instrumento tomando en consideración sus distintas características; la tipología del activo, el mercado, el vehículo de inversión y el plazo, entre otros que nos permitan asignarle una calificación o límite máximo para cada uno de estos controles.

Atendiendo a las características de los valores y los perfiles de inversión de los clientes, el Comité es responsable de aplicar la política de diversificación de carteras de inversión al establecer límites máximos para cada una de estas de conformidad con lo siguiente:

Los controles definidos para establecer los límites de cada uno de los perfiles que adelante se mencionan, se basan en cuatro parámetros:

a) **Control de complejidad,** limitando el acceso a productos complejos a clientes que no cumplen con las características determinadas de cultura financiera.

b) **Control de riesgo equivalente,** Santander asigna a cada uno de los perfiles una “Calificación de Riesgo Máxima”, ésta exposición mide el riesgo ponderado máximo que debe asumir el cliente dada la calificación de REQ que tienen los instrumentos financieros en su cartera en una escala del 1 al 100, siendo 1 la de menor riesgo y 100 la calificación de mayor riesgo.

Perfil Inversor	Porcentaje Máximo De Riesgo
Conservador	20%
Moderado	40%
Equilibrado	60%
Dinámico	80%
Agresivo	100%

Santander

c) Control de diversificación, todo servicio de inversión asesorado deberá de contar con niveles mínimos de diversificación, estos estarán definidos por perfil de cliente y serán asignados de acuerdo a los siguientes niveles:

- A nivel activo financiero (deuda, renta variable, complejo).
- A nivel tipo de producto (emisión de gobierno, corporativo, fondo de inversión, renta variable de mercado desarrollado, de emergentes, tipo de complejo como fibras, valores estructurados, derivados, certificados bursátiles).
- A nivel emisor (este no será aplicable para todos los productos).

d) Control de liquidez de las carteras de los clientes en función de los productos en los que hayan invertido, por las características del mercado y del vehículo inversor.

Dichos parámetros así como sus modificaciones deberán ser aprobados por el Comité y son objeto de revisión de dicho órgano cuando menos una vez al año. A los clientes que soliciten la exclusión de la aplicación de las políticas en materia de servicios de inversión en términos de lo señalado en el apartado correspondiente, se les asignará el perfil Institucional, que no se asocia ninguno de los parámetros antes mencionados.

Santander al prestar el servicio de asesoría de inversiones a sus clientes que no sean clientes sofisticados,



recomendará la adopción de una estrategia de inversión o composición de la cartera de inversión, incluyendo al efecto una justificación de que tal recomendación resulta razonable a través de la herramienta de propuesta de inversión.

La propuesta de inversión constituye la justificación a que hace referencia el párrafo anterior, misma que deberá ser elaborada y entregada a sus clientes y en ella precisar las clases o categorías de los valores que podrán adquirir en función de tal recomendación, así como los porcentajes de inversión máximos por cada clase o categoría de los valores que les corresponda en términos del perfil de inversión del cliente. Igualmente, deberán incorporar los criterios de diversificación que correspondan al perfil de inversión determinado.

Dicha propuesta, deberá incluir los límites máximos propuestos para la inversión en los valores complejos. En el evento de que Santander recomiende operaciones sobre valores o Instrumentos financieros derivados en específico, sin que haya recomendado previamente la adopción de una Estrategia de inversión o composición de la cartera de inversión a sus clientes, deberá elaborar la justificación por cada recomendación que efectúe, incluyendo las características del Valor o Instrumento financiero derivado de que se trate; el límite de inversión aplicable y el perfil del cliente correspondiente.

Santander®

Perfiles del inversionista

Conservador

De acuerdo con dicho perfil, entendemos que sólo estaría dispuesto a asumir riesgos y pérdidas muy bajas a corto plazo, advirtiéndole que éstas pudieran existir. Es posible que necesite disponer de un porcentaje muy alto de los intereses o del capital invertido, para sus gastos corrientes o en un corto plazo.
Suele invertir por recomendación de una Institución Financiera y no precisa conocimientos financieros. Se recomienda que el riesgo equivalente del conjunto de sus posiciones, no sea mayor a 20% de exposición en renta variable o en activos con riesgo equivalente

Moderado

De acuerdo con dicho perfil, entendemos que está dispuesto a asumir riesgos limitados, con pérdidas no muy cuantiosas y haciendo retiros ante descensos generalizados de los mercados. Por ello aspira a un rendimiento ligeramente superior a la tasa de interés de mercado de dinero. Es posible que necesite disponer del total o parte del capital invertido en un plazo corto. Este perfil puede ser recomendable si no está familiarizado con términos financieros complejos. Se recomienda que el riesgo equivalente del conjunto de sus posiciones no sea mayor a 40% de exposición en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

Equilibrado

De acuerdo con dicho perfil, entendemos que está dispuesto a asumir riesgos en sus inversiones financieras y pérdidas a mediano plazo. Ante una situación de descensos generalizados de los mercados, tal vez vendería una parte de las mismas para reducir el riesgo. No tiene por qué influenciarle el plazo de la inversión, aunque este perfil es recomendable si el inversionista puede requerir de una parte de sus rendimientos periódicamente o de una parte del capital en un corto plazo. Se recomienda que el riesgo equivalente del conjunto de sus posiciones no sea mayor a 60% de exposición en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

Dinámico

De acuerdo con dicho perfil, entendemos que conoce los mercados financieros y está dispuesto a asumir los riesgos propios de su evolución. Busca un rendimiento significativamente superior al de la tasa de interés de mercado de dinero. Ante descensos generalizados de los mercados mantendría las posiciones y tal vez contemplaría la posibilidad de incrementarlas, asumiendo posibles pérdidas en el mediano plazo. Se entiende que no necesita disponer de los intereses de su inversión financiera, para cubrir sus gastos corrientes, ni del capital de la misma en el mediano plazo. Es capaz de tomar sus propias decisiones de inversión, además de tener en cuenta las recomendaciones de su Institución Financiera. Se recomienda que el conjunto de sus posiciones, no supere el 80% de exposición en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

Agresivo

De acuerdo con dicho perfil, entendemos que conoce muy bien los mercados financieros y los riesgos de los diferentes instrumentos. Busca la máxima rentabilidad aún asumiendo un riesgo alto y por ello contemplaría incrementar sus inversiones ante descensos generalizados de los mercados. Está dispuesto a asumir pérdidas, con el objetivo a largo plazo de maximizar la rentabilidad de su cartera. No prevé disponer de la inversión a mediano plazo, ni necesita los intereses que generen. Es capaz de tomar sus propias decisiones de inversión. El riesgo equivalente del conjunto de sus posiciones bajo este perfil, puede alcanzar el 100% de exposición en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

Santander®

Es el momento