

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

Guía de Servicios de Inversión

VS ASSET MANAGEMENT ASESORES EN INVERSIONES
INDEPENDIENTES, S.A. de C.V.

Contenido

1.	Revelación del Folio de Inscripción ante la CNBV	2
2.	Advertencias	2
3.	Sustento legal	2
4.	Servicios	2
5.	Valores o Instrumentos financieros.....	5
6.	Comisiones.....	6
7.	Política para la diversificación de las carteras de inversión	7
8.	Políticas y lineamientos que evitan la existencia de conflictos de interés.....	12
9.	Mecanismos para la recepción y atención de aclaraciones y reclamaciones:	12
10.	Aprobación	13

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

1. Revelación del Folio de Inscripción ante la CNBV

VS ASSET MANAGEMENT, ASESOR EN INVERSIONES INDEPENDIENTE, S.A. DE C.V. (el Asesor) se encuentra inscrito en el Registro de Asesores en Inversiones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) con el folio número 30101, con efectos a partir del 18 de diciembre de 2017, en términos de la Ley del Mercado de Valores.

2. Advertencias

- a. La CNBV está facultada para supervisar exclusivamente la prestación de servicios de administración de cartera de valores cuando se tomen decisiones de inversión a nombre y por cuenta de terceros (gestión de inversiones discrecional), así como los servicios de asesoría de inversión en valores, análisis y emisión de recomendaciones de inversión de manera individualizada –asesoría directa-;
- c. La CNBV carece de atribuciones para supervisar o regular cualquier otro servicio que proporcione el Asesor, y
- d. Que la inscripción en el registro de Asesores en inversiones de la CNBV de acuerdo con lo previsto en la Ley del Mercado de Valores, no implica el apego del Asesor a las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios, ni la exactitud o veracidad de la información proporcionada.

3. Sustento legal

La presente Guía tiene por sustento los artículos 225 a 227 Bis de la Ley del Mercado de Valores y demás relativos de dicho ordenamiento, y particularmente a las Disposiciones de carácter general aplicables a entidades financieras y demás personas que proporcionen servicios de inversión publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 9 de enero del 2015 y las modificaciones que llegasen a realizarse, particularmente las publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de julio, 26 de octubre del 2015 y 9 de febrero del 2016.

4. Servicios

El Asesor ofrece a sus clientes fundamentalmente servicios de inversión asesorados:

- I. **Asesoría en inversiones:** servicios de asesoría en valores, análisis y emisión de recomendaciones de inversión de manera individualizada de forma oral o escrita. Dichos servicios podrán realizarse a solicitud de cliente o por iniciativa de VS Asset Management. Las recomendaciones se realizarán considerando el perfil de inversión y los criterios de VS Asset Management manteniendo la razonabilidad en la correspondencia de los instrumentos y el perfil de la cuenta. VS Asset Management podrá negarse a dar cumplimiento a la operación instruida por el cliente al amparo del servicio de

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

Asesoría de Inversiones, cuando la misma no corresponda a su perfil o a lo que se considera recomendable.

- II. **Gestión de inversiones:** servicios de administración de cartera de valores tomando decisiones de inversión a nombre y por cuenta de terceros al amparo de contratos de intermediación bursátil, fideicomisos, comisiones o mandatos, en los que se haya pactado el manejo discrecional de dichas cuentas. La prestación de los servicios de gestión de inversiones se proporciona por el Asesor en dos versiones:
- A través del ofrecimiento de carteras conformadas por el Asesor de conformidad con los perfiles de riesgo por él establecidos,
 - A través del manejo del portafolio del cliente conformado con el perfil de inversión del cliente y sus necesidades específicas de inversión.

En ambos supuestos las estrategias y límites de inversión de las carteras estarán determinadas por el Margo General de Actuación que el Asesor suscribirá con cada uno de sus clientes.

- III. Adicionalmente el Asesor podrá ofrecer a sus clientes servicios de Comercialización que refieren a la promoción de valores considerados por la CNBV como de bajo riesgo y que en general se conocen como del mercado de dinero (valores gubernamentales y bancarios de corto plazo con las características establecidas por la autoridad).
- IV. Excepcionalmente el Asesor podrá prestar el servicio No Asesorado de Ejecución de Operaciones cuando sus clientes prescindan de su asesoría y simplemente la instruyen la celebración de alguna operación, aun cuando sea advertido por el Asesor de que tal operación se aleja de su perfil de inversión y riesgo.

Para la prestación de los servicios descritos se requerirá la instrucción expresa del cliente, formalizada en el Contrato de Prestación de servicios de asesoría y administración de cartera de inversión en valores y de comisión mercantil que suscriban el Asesor y cada uno de sus clientes.

Para poder ofrecer estos servicios de manera óptima, El Asesor lleva a cabo los siguientes procesos:

- Aplicación del cuestionario para determinar el perfil de inversión y riesgo del cliente.** Dada la importancia de un correcto perfilamiento para la prestación de nuestros Servicios de Inversión, nuestros clientes deben

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

comprometerse a mantener actualizada en todo momento la información que proporcionan a VS Asset Management, la cual, debe de ser verídica, siendo total y exclusivamente responsabilidad del cliente la autenticidad de la misma y de tomar en cuenta las advertencias y aclaraciones que VS Asset management le haga.

b. Perfilamiento de productos financieros

c. Justificación de la correspondencia entre el perfil de riesgo del cliente y la composición de la cartera de productos financieros que se le ofrezcan.

Independientemente de que se trate de una asesoría individual o institucional, el Asesor entregará al cliente la justificación aquí referida precisando:

- Las clases o categorías de los productos financieros que podrá adquirir en función de la recomendación,
- Los porcentajes de inversión máximos por cada clase o categoría de los Productos Financieros que les corresponda en términos del perfil de inversión del cliente, y
- Los criterios de diversificación que correspondan al perfil de inversión determinado.

d. El señalamiento de la adecuada relación entre los plazos de vencimiento de los valores y la necesidad de liquidez del cliente.

Estos procedimientos se llevan a cabo considerando por cada cliente:

- Necesidades de inversión.
- Objetivos y especificaciones.
- Riesgos asociados, incluyendo riesgos de crédito (calificación otorgada por calificadoras y elementos adicionales), riesgos de liquidez, de mercado, así como la evaluación de los riesgos inherentes a los subyacentes.
- Liquidez, mercado secundario y opciones de negociación. Además de considerar su distribución entre el gran público inversionista.
- Situación financiera actual e histórica del Emisor, contraparte o proveedor del Instrumento derivado.
- Volatilidad en el precio.
- Costos de operación asociados, comisiones y compensaciones que deban pagarse.
- Calidad de los custodios, fiduciarios, administradores de activos o garantes del producto financiero.
- El precio en función de los riesgos de los productos financiero-ofrecidos.

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

- Características de los productos financieros.
- La prelación en su pago, en el evento de concurso mercantil de la emisora o contraparte.
- Tratándose de valores representativos de capital, considerará si son objeto de oferta pública inicial o son utilizados para el cálculo de algún índice bursátil.

5. Valores o Instrumentos financieros

Nuestras estrategias de inversión incorporan valores tanto nacionales como extranjeros que se cotizan en los mercados financieros. Abajo se incluye una lista de los principales valores.

Mercado de Capitales de Renta Variable

- Acciones de las emisoras listadas en la Bolsa Mexicana de Valores
- Certificados emitidos por Fideicomisos de Infraestructura en Bienes Raíces ("Fibras") listados en la Bolsa Mexicana de Valores
- Certificados de Capital de Desarrollo ("CCDES") listados en la Bolsa Mexicana de Valores
- Valores listados en el Sistema Internacional de Cotizaciones ("SIC"), incluyendo acciones, ETFs, fondos, y otros valores

Mercado de Deuda

- Bonos y Obligaciones de Largo Plazo emitidos por el Gobierno Federal en pesos y UDIS
- Certificados de Vivienda ("Cedevis") listados en la Bolsa Mexicana de Valores
- Certificados Bursátiles TFOVIS listados en la Bolsa Mexicana de Valores
- Obligaciones listadas en la Bolsa Mexicana de Valores
- Certificados Bursátiles de largo plazo listados en la Bolsa Mexicana de Valores
- Certificados de Participación Inmobiliarios ("CPI") listados en la Bolsa Mexicana de Valores
- Certificados de Participación Ordinaria ("CPO") listados en la Bolsa Mexicana de Valores
- Pagarés de Mediano Plazo

Mercado de Dinero

- Reportos
- Certificados de la Tesorería de la Federación ("Cetes")

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

- Instrumentos emitidos por Instituciones de Banca Múltiple como son Certificados de Depósitos (“Cedes”), Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (“PRLVs”) y Aceptaciones Bancarias (“ABS”), entre otros
- Certificados Bursátiles corto plazo listados en la Bolsa Mexicana de Valores

Mercado de Divisas

- Operaciones de compra y venta de divisas

Sociedades de Inversión

- Sociedades de inversión de Renta Variable
- Sociedades de instrumentos de Deuda
- Sociedades de instrumentos de Objeto Limitado

Instrumentos Financieros Derivados

- Warrants sobre índices, acciones, divisas y materias primas, emitidos por instituciones de crédito, casas de bolsa y sociedades operadoras tanto nacionales como extranjeras
- Notas Estructuradas sobre índices, acciones, divisas y materias primas, emitidos por instituciones de crédito, casas de bolsa y sociedades operadoras tanto nacionales como extranjeras
- Opciones sobre índices, acciones, divisas y materias primas
- Futuros, Forwards y Swaps de Divisas y Tasas de Interés
- Opciones

El Asesor también presta servicios asesorados a clientes que tienen cuentas con instituciones financieras fuera de México, para lo cual desarrollamos diferentes estrategias de inversión acordes al perfil del cliente. Para dichas estrategias incorporamos otros valores financieros que se cotizan en mercados internacionales de capitales, deuda, dinero, materias primas e instrumentos financieros derivados. Las estrategias incorporan fondos de inversión que invierten en los valores arriba descritos y que además pueden utilizar derivados financieros (“Hedge Funds”).

6. Comisiones

VS Asset Management cobra a sus clientes mensualmente una comisión fija anualizada que tiene un límite máximo del 1.0% sobre el Capital Promedio Invertido. La comisión no es homogénea y puede variar de acuerdo al monto, tipo de cliente, proyección, etc., de cada cuenta.

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

Tipo de Cobro	Perfil de Inversión	Monto en Administración	Comisión máxima anualizada sobre Capital Promedio Invertido
C < 20M	Crecimiento	<20 millones de pesos	1.00%
P < 20M	Preservación	<20 millones de pesos	0.70%
C 20 a 50	Crecimiento	20 a 50 M	0.90%
P 20 a 50	Preservación	20 a 50 M	0.60%
C > 50	Crecimiento	> 50M	0.80%
P > 50	Preservación	> 50M	0.50%

La forma de calcular el cobro mensual será el siguiente:

$$\text{Cobro Mensual} = \text{Capital Promedio Invertido del Mes} * (\% \text{Comisión Anualizada} / 12)$$

Los cobros se efectuarán por conducto del intermediario que tenga la custodia de la cuenta (banco, casa de bolsa o equivalente), en los primeros 5 días del vencimiento mensual, al que en todo caso se le adicionará el impuesto al valor agregado (IVA).

7. Política para la diversificación de las carteras de inversión

Características de las Estrategias de Inversión	Preservación	Crecimiento - Conservadora	Crecimiento - Moderada	Crecimiento - Dinámica	Crecimiento - Especulativa
Objetivo	Preservación	Crecimiento Modesto	Crecimiento	Crecimiento Considerable	Alto Crecimiento
Plazo Mínimo Sugerido	1 año	2 años	3 años	5 años	7 años
% Crecimiento	0.00%	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%
Nivel de Riesgo	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
VaR a 1 Día	<1%	1.1%	1.24%	1.36%	1.48%
Grado de Liquidez	5	4	3	2	1
Benchmark	Índice CETE28*	CETE28-IPC Proporcional	CETE28-IPC Proporcional	CETE28-IPC Proporcional	CETE28-IPC Proporcional
Duración Objetivo	Sin Objetivo	Sin Objetivo	Sin Objetivo	Sin Objetivo	Sin Objetivo
Política de Inversión	Activa	Activa	Activa	Activa	Activa
Préstamo de Valores y Ventas en Corto	No Permitido	No Permitido	No Permitido	No Permitido	No Permitido
Operaciones de Apalancamiento	No Permitido	No Permitido	No Permitido	No Permitido	No Permitido
Reportos	Permitido	Permitido	Permitido	Permitido	Permitido

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

Instrumentos de Preservación								
Características				Porcentajes Máximos por Estrategia				
Perfil del PF	Descripción	Nivel de Riesgo	Tipo de Mercado	Preservación	Crecimiento - Conservadora	Crecimiento - Moderada	Crecimiento - Agresiva	Crecimiento - Especulativa
Preservación 1	Valores definidos en el Anexo 6 de las disposiciones	1-	Deuda	100%	100%	100%	100%	100%
Preservación 2	Deuda Bancaria y Privada menor a un año con calificación mínima mxA-2.	4-	Deuda	100%	100%	100%	100%	100%
Preservación 3	Instrumentos derivados con capital protegido y plazo menor a un año	4+	Derivados	100%	100%	100%	100%	100%
Preservación 4	Deuda Bancaria y Privada mayor a un año y menor a tres años con calificación mínima de mxAA.	5-	Deuda	100%	100%	100%	100%	100%
Preservación 5	ETF's y Trac's de Deuda Nacional con calificación mínima de mxAA local.	5-	Deuda	100%	100%	100%	100%	100%

Instrumentos de Crecimiento								
Características				Porcentajes Máximos por Estrategia				
Perfil de PF	Descripción	Límite de Riesgo	Tipo de Mercado	Preservación	Crecimiento - Conservadora	Crecimiento - Moderada	Crecimiento - Agresiva	Crecimiento - Especulativa
Crecimiento 6	Fibras	6-	Capitales	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 7	ETF's y Trac's de Deuda Nacional mxBBB	8-	Deuda	0%	100%	100%	100%	100%
Crecimiento 8	ETF's y Trac's de Deuda Internacional con calificación min BBB global.	6-	Capitales	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 9	Instrumentos Derivados con capital protegido y plazo mayor a un año	6-	Derivados	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 10	Acciones	8-	Capitales	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 11	Deuda Bancaria y Privada mayor a un año con calificación mínima de mxBBB	8-	Deuda	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 12	Deuda Gubernamental con plazo mayor a 3 años y calificación mínima mxAA.	8-	Deuda	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 13	Renta Variable Internacional SIC - BMV que no se encuentren definidos en las demás categorías	8-	Capitales	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 14	Todos los Demás	8-	Todos	0%	25%	50%	75%	100%
Crecimiento 15	Instrumentos Derivados sin capital protegido	8-	Derivados	0%	25%	50%	75%	100%

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

Descripción de los Niveles de Riesgo								
Niveles de Riesgo	Tipo de Emisor	Riesgo Crédito	Descripción	Garantía	Riesgo de Liquidez	Descripción	Riesgo de Mercado	Descripción
1-	No Gubernamental	Bajo-A-	Fuerte seguridad de pago oportuno	Quirografaria	A	Alta Liquidez	A	Retorno de Inversión con Alta Certidumbre. Baja sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
1+	Gubernamental	Bajo-A+		Estructurada				
2-	No Gubernamental	Bajo-B-	Capacidad de pago sustancialmente fuerte	Quirografaria	B	Media liquidez	B	Pueden tener apreciación y pérdidas de capital. Media sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
2+	Gubernamental	Bajo-B+		Estructurada				
3-	No Gubernamental	Bajo-C-	Capacidad de pago sustancialmente fuerte	Quirografaria	C	Baja Liquidez	B	Pueden tener apreciación y pérdidas de capital. Media sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
3+	Gubernamental	Bajo-C+		Estructurada				
4-	No Gubernamental	Medio-A-	Satisfactoria seguridad de pago oportuno	Quirografaria	B	Media liquidez	A	Retorno de Inversión con Alta Certidumbre. Baja sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
4+	Gubernamental	Medio-A+		Estructurada				
5-	No Gubernamental	Medio-B-	Muy fuerte capacidad de pago	Quirografaria	C	Baja Liquidez	B	Pueden tener apreciación y pérdidas de capital. Media sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
5+	Gubernamental	Medio-B+		Estructurada				
6-	No Gubernamental	Medio-C-	Muy fuerte capacidad de pago	Quirografaria	C	Baja Liquidez	C	Pueden tener altos niveles de apreciación y pérdidas considerables de capital. Alta sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
6+	Gubernamental	Medio-C+		Estructurada				
7-	No Gubernamental	Alto-A-	Adecuada capacidad de pago	Quirografaria	C	Baja Liquidez	C	Pueden tener altos niveles de apreciación y pérdidas considerables de capital. Alta sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
7+	Gubernamental	Alto-A+		Estructurada				
8-	No Gubernamental	Alto-B-	Adecuada capacidad de pago	Quirografaria	C	Baja Liquidez	C	Pueden tener altos niveles de apreciación y pérdidas considerables de capital. Alta sensibilidad de precio ante la volatilidad del mercado en general.
8+	Gubernamental	Alto-B+		Estructurada				

Criterio de selección respecto de las inversiones en valores representativos de Deuda

- **La duración objetivo de la cartera de inversión:** La Carteras de Inversión no cuentan con una Duración objetivo ya que se tiene carteras de Inversión “Activa” que implica la concertación de operaciones de acuerdo a condiciones cambiantes del mercado.
- **La conformación de las probables inversiones por tipo de Emisora.** La composición entre los diferentes tipos de emisor (gubernamental, estatal, municipal, bancario, de sociedades, fideicomisos o una mezcla) podrá variar ya que se tienen carteras de Inversión “Activa” que implica la concentración de operaciones de acuerdo a las condiciones cambiantes del mercado).

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

- **La calificación crediticia otorgada por alguna institución calificadora de valores.**

Estrategia Preservación

Para la cartera Preservación la calificación mínima de selección para valores de plazo mayor a un año es mxAA (CaVal) o BBB en escala global de S&P o equivalentes. Para los valores de plazo menor a un año la calificación mínima es de mxA2 (CaVal) o equivalentes.

Estrategias de Crecimiento

Para las carteras de Crecimiento la calificación mínima de selección para valores de plazo mayor a un año es mxBBB (CaVal) o BB- en escala global de S&P o equivalentes. Para los valores de plazo menor a un año la calificación mínima es de mxA2 (CaVal) o equivalentes.

Criterio de selección respecto de las inversiones en valores representativos de Capitales

Estrategia Preservación

La cartera Preservación no podrá mantener valores definidos como Capitales.

Estrategias de Crecimiento

Las carteras de crecimiento podrán mantener valores definidos como Capitales de acuerdo a las ponderaciones que VS Asset Management determine en base a los siguientes criterios:

- **Sector Económico.** No se excluye ningún sector económico en específico.
- **Bursatilidad de las emisiones.** Se considera la bursatilidad según el tipo de instrumento. VS Asset Management no considera una bursatilidad en específico, siempre y cuando el instrumento de que se trate cumpla con los objetivos de inversión de las carteras establecidas. Por lo tanto, se incluirán instrumentos de baja, media y alta bursatilidad. En el caso de acciones que cotizan en el SIC la bursatilidad no es un criterio relevante, ya que en su mayor parte son líquidas en sus mercados de origen.

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

- **Pertenencia de las acciones a un determinado índice bursátil.** No se excluye a ninguna emisora por el hecho de no pertenecer a un índice.
- **Política de Dividendos.** La política de dividendos es tomada en cuenta para determinar el atractivo particular de un instrumento, sin embargo, los dividendos no se consideran como un criterio de selección o exclusión en la determinación de las carteras de VS Asset Management.
- **Nacionalidad de la Sociedad.** VS Asset Management no considera la nacionalidad de la sociedad de que se trate como un criterio de selección, por lo que se podrán realizar operaciones con instrumentos de renta variable de cualquier mercado financiero.
- **Tamaño de la Sociedad.** El tamaño de la sociedad de que se trate no se considera como un criterio determinante en la selección de instrumentos que VS Asset Management realiza para conformar las carteras.
- **Variables de Evaluación Fundamental.** VS Asset Management evalúa comparativamente y de forma relativa los instrumentos de inversión de acuerdo a diferentes métricas financieras de las emisoras que pueden formar parte de las carteras. Los criterios y métricas utilizadas pueden cambiar de acuerdo a las necesidades de información que tenga el Comité para determinar la razonabilidad de las ponderaciones relativas de cada estrategia.

El ASESOR EN INVERSIÓN podrá exceptuar la aplicación del presente documento siempre que se presente cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando las volatilidades del mercado excedan el promedio diario previsto durante los últimos 6 meses.
2. Cuando se dé un evento de crédito (incumplimiento) en uno o más emisores que directa o indirectamente afecten la posición de la cartera del cliente.
3. Cuando como consecuencia de un “evento relevante” acerca de una emisora se presenten movimientos anormales de mercado que afecten directa o indirectamente la cartera del cliente.
4. Cuando se anticipe una degradación del entorno económico típico de una recesión en una región que directa o indirectamente afecte a la cartera del cliente.

EN NINGÚN CASO SE DEBERÁ ENTENDER QUE LA ASESORÍA GARANTIZA EL RESULTADO O EL ÉXITO DE LAS INVERSIONES O SUS RENDIMIENTOS.

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

8. Políticas y lineamientos que evitan la existencia de conflictos de interés

- Ningún empleado recibe remuneración o bonificación alguna por parte de los emisores, administradores, operadores y distribuidores, distinta de los intereses por inversiones en valores a tasas de mercado.
- Ningún empleado podrá aceptar beneficios económicos o de cualquier otra índole de personas que tengan un interés en el sentido de las recomendaciones u operaciones que formulen o efectúen.
- Ningún empleado podrá aceptar cualquier presión, persuasión o trasmisión de información confidencial de cualquier persona que pudiera implicar un conflicto de interés.
- Ningún empleado recibe remuneraciones por el manejo de carteras de valores, distintas a los honorarios que se cobran a los clientes
- Ningún empleado realiza operaciones por cuenta propia en las que se es contraparte de los clientes
- Ningún empleado impone a sus clientes la contratación con un intermediario financiero en específico
- Frente a un conflicto institucional, prevalen siempre los intereses del cliente por sobre los del Asesor.
- Frente a un conflicto personal, prevalen siempre los intereses del Asesor sobre los de sus empleados

9. Mecanismos para la recepción y atención de aclaraciones y reclamaciones:

El Asesor recibirá y atenderá las reclamaciones relacionadas a los servicios de asesoría de sus clientes por escrito al correo electrónico: buzondequejas@vs-wm.com

Las reclamaciones deberán presentarse indicando los siguientes datos:

- Nombre y domicilio del reclamante;
- En su caso, nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

El horario de atención para recibir su reclamación es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Los clientes pueden a su elección presentar su reclamación ante CONDUSEF.

	Guía de servicios de inversión.	Fecha de emisión: 18-12-2017	Código: VER-MAN-SER
		Fecha de revisión: 18-12-2017	Versión: 01

Las aclaraciones y reclamaciones serán contestadas por escrito al cliente en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, de conformidad con el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El asesor o promotor será quien comunicará al cliente formalmente la resolución de la reclamación.

10. Aprobación

Esta Guía fue aprobada por Jandir Manuel Matos Gómez el 17 de diciembre del 2017 y entrará en vigor el día de 18 de diciembre del 2017, previa difusión entre el personal involucrado a partir de la fecha de su aprobación y estando a su disposición en la página web <http://www.vs-wm.com/gsi>