



Guía de Servicios de Inversión

En cumplimiento a las “Disposiciones de carácter general aplicables a las casas de bolsa e instituciones de crédito en materia de servicios de inversión (Las Disposiciones)”, emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y publicadas en el diario oficial de la federación el 24 de Abril del 2013, Monex, Grupo Financiero, pone a su disposición la Guía de Servicios de Inversión.

Contenido de la Guía de Servicios de Inversión:

- Servicios proporcionados por Banco Monex
- Las inversiones en valores que Banco Monex ofrece a sus clientes;
- Las comisiones, de acuerdo a las Disposiciones, así como los costos y cualquier otro cargo o contraprestación relacionados con los Servicios de Inversión que se proporcionen;
- Las políticas y lineamientos establecidos por Banco Monex, para evitar la existencia de conflictos de interés;
- Pasos para la recepción y atención de reclamaciones.

Tipos de Servicio

Banco Monex, ofrecerá los servicios de inversión que se describen en este documento a través del producto denominado “Cuenta Digital”.

Servicio No Asesorado

- **Comercialización**

Es la recomendación generalizada sobre productos de inversión sin establecer una recomendación sobre cierto producto en particular. En este tipo de servicio, la toma de decisiones es del cliente sin que haya influido en ella el apoderado de Banco Monex. [De clic aquí para consultar límites máximos comercialización](#)



- **Ejecución de Operaciones**

Es la recepción y ejecución de operaciones en los términos en que fue instruida directamente por el cliente, sin que exista una asesoría o recomendación por parte de Banco Monex, quedando la Entidad obligada a ejecutar la operación en los términos en que fue instruida por el cliente.

Inversiones en valores que Banco Monex ofrece a sus clientes

En Banco Monex, se ofrecen los siguientes productos de inversiones en valores:

- Depósito a plazo fijo
- Mercado de dinero

Derivados

- Futuros de divisas
- Futuros Tasas de interés
- Opciones
- Swaps
- Forwards

Comisiones

Conforme a las Disposiciones de carácter general aplicables a las Casas de Bolsa e Instituciones de Crédito en materia de servicios de inversión, Banco Monex, pone a su disposición la siguiente información:

En Depósito a plazo fijo, Mercado de Dinero y Derivados: no se cobran comisiones.

Existen comisiones derivadas de transacciones bancarias que se realizan a través de la cuenta digital, que no se refieren a algún servicio de inversión en valores, para ver detalle [De clic aquí para consultar Comisiones Cuenta Digital Monex](#)

Conflictos de interés



Banco Monex, se rige por políticas y lineamientos que vigilan el adecuado desempeño de sus apoderados en materia de servicios de inversión a todos los niveles, mediante dichas políticas se asegura el cumplimiento de las Disposiciones.

Un conflicto de interés surge cuando el interés personal en una transacción o una obligación para con terceros entra en conflicto con las obligaciones de empleados para con Banco Monex y sus clientes.

Esto incluye hacer uso de la posición para conseguir algún beneficio personal utilizando información confidencial.

Banco Monex, cuenta con un Código de Ética, aprobado por el Consejo de Administración, de Grupo Financiero Monex, mismo que es difundido a través de Intranet a todos los colaboradores para su comprensión y cumplimiento. Dentro de dicho Código se encuentra un apartado específico relativo a Conflicto de Interés que todo empleado debe observar.

En materia de Servicios de Inversión, adicional a lo mencionado anteriormente, se deberá cumplir con lo siguiente:

- Ningún funcionario o apoderado podrá realizar recomendaciones, consejos o sugerencias ni operaciones que no sean acordes con el perfil de inversión del cliente. Queda prohibido el proporcionar información, falta o engañosa, percibiendo un ingreso, comisión o cualquier otra contraprestación por parte de la Entidad por dichas actividades.
- Queda prohibido 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.
- Se deberá informar al cliente con anterioridad a llevar a cabo las recomendaciones u operaciones que implicarían la prestación del Servicio de inversión de que se trate, además de informar la comisión que pagaría.
- Banco, cuenta con políticas y lineamientos para regular el flujo de información sensible cuando las áreas están tratando con información que pueda ocasionar conflictos entre las líneas de negocio.



- Se prohíbe presionar, persuadir o transmitir información confidencial a las líneas que ofrezcan servicios de asesoría de inversión que pudieran generar conflicto con respecto a sus actividades de relación con el cliente.
- Se prohíbe a los analistas aceptar cualquier remuneración o recibir algún beneficio de acuerdo a la dirección de su recomendación o asesoría.

Pasos para la recepción y atención de reclamaciones.

A diferencia de una queja, sugerencia, duda o comentario cualquier cliente puede levantar una reclamación por Operaciones de inversión en títulos y/o valores no reconocidas, inconformidad o si detecta un error operativo por parte de la Entidad.

Al identificar la reclamación, inconformidad o error, es necesario reportarlo en un periodo no mayor a 60 días después de la fecha de expedición de su estado de cuenta a través de los siguientes medios:

- a) A la Unidad Especializada de atención a usuarios Monex de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas, correo electrónico: gmascorro@monex.com.mx o al teléfono 5230 02 00 extensión 0441.
1. Para levantar una reclamación es importante que tenga a la mano su número de contrato
 2. El tiempo de respuesta a su reclamación es de 45 días naturales el cual podrá ser mayor o menor dependiente del caso.