

**Guía de Servicios de Inversión  
EGB ASESORES INDEPENDIENTES  
S.A.P.I DE C.V.**




## Índice

<b>CÉDULA DE REGISTRO</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Servicios de Inversion</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2. Clasificación de Clientes</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Determinación del Perfil de Inversionista</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Clases y categorías de Valores e Instrumentos Financieros Disponibles</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Políticas para la Diversificación de Carteras de Inversión</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Comisiones, Costos y Cargos</b> .....	<b>10</b>
<b>7. Políticas y Lineamientos para evitar la existencia de conflictos de interés</b> .....	<b>12</b>
<b>8. Mecanismos para la recepción y atención de reclamaciones</b> .....	<b>14</b>

## CÉDULA DE REGISTRO

### NOMBRE DEL DOCUMENTO

GUIA DE SERVICIOS DE INVERSION – EGB ASESORES INDEPENDIENTES S.A.P.I DE C.V.

ELABORO	APROBÓ
 <hr/> <p><b>Enrique Gonzalez Bencomo</b> Presidente del Consejo de Administración</p>	 <hr/> <p><b>Enrique Gonzalez Bencomo</b> Presidente del Consejo de Administración</p>  <hr/> <p><b>Enrique Gonzalez Mata</b> Secretario del Consejo de Administración</p>
<p><b>FECHA: 20/02/2024</b></p>	

## **Estimado Cliente:**

La presente guía tiene como propósito proporcionar un detalle exhaustivo sobre los servicios ofrecidos por EGB ASESORES INDEPENDIENTES S.A.P.I. DE C.V., en adelante "EGB Asesores".

En cumplimiento con las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás Personas que Proporcionen Servicios de Inversión, establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 9 de enero de 2015, con modificaciones posteriores el 29 de julio y 26 de octubre de 2015, así como el 9 de febrero de 2016, ponemos a su disposición esta guía informativa.

En ella encontrará información detallada sobre nuestros servicios, incluyendo nuestras políticas de diversificación, gestión de conflictos de interés, estructura de comisiones y costos, así como los instrumentos financieros que empleamos. Nuestro objetivo es brindarle total transparencia y claridad sobre los servicios que ofrecemos.

## **AVISO LEGAL**

*EGB ASESORES INDEPENDIENTES, S.A.P.I. DE C.V. (en adelante EGB Asesores), se encuentra inscrita en el Registro de Asesores en Inversiones ("RAI") que lleva la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ("CNBV") desde el [\*día\*] de [\*mes\*] de [\*año\*], bajo el folio [\*folio\*].*

*La CNBV supervisa exclusivamente la prestación de servicios de administración de cartera de valores cuando se tomen decisiones de inversión a nombre y por cuenta de terceros, así como los servicios consistentes en otorgar asesoría de inversión en Valores (según dicho término se define en la Ley del Mercado de Valores), análisis y emisión de recomendaciones de inversión de manera individualizada, por lo que carece de atribuciones para supervisar o regular cualquier otro servicio que proporcione EGB Asesores.*

*La inscripción en el RAI que lleva la CNBV en términos de la Ley del Mercado de Valores, no implica el apego de EGB Asesores a las disposiciones aplicables en los servicios prestados, ni la exactitud o veracidad de la información proporcionada.*

*La presente Guía de Servicios de Inversión se emite de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 y Anexo 10 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y Demás Personas que Proporcionen Servicios de Inversión (las “Disposiciones de Inversión”).*

## 1. Servicios de Inversión

EGB Asesores ofrece servicios de inversión personalizados:

- **Asesoría en Inversiones:** Tras un análisis detallado del perfil de inversión, objetivos financieros, experiencia y situación económica de cada cliente, nuestros expertos diseñan estrategias de inversión adaptadas a sus necesidades y emiten recomendaciones o consejos personalizados o individualizados a cada cliente, de forma oral o escrita, que le sugieran la toma de decisiones de inversión respecto de uno o más instrumentos financieros. Dicha actividad puede realizarse a solicitud del cliente o por iniciativa de EGB Asesores. Nos comprometemos a proporcionar un panorama financiero y económico claro, permitiendo a nuestros clientes tomar decisiones informadas y alineadas con sus metas. En ningún caso se entenderá que la realización de las operaciones provenientes de la Asesoría de Inversiones es ejecución de operaciones, aun cuando exista una instrucción del cliente.
- **Administración de Inversiones:** A través de la gestión activa de cuentas, EGB Asesores puede tomar decisiones de inversión en nombre y/o por cuenta de sus clientes, al amparo de los contratos de mandato que se celebren con cada cliente. La administración de inversiones puede ser discrecional, siempre respetando el perfil de inversión del cliente, el cual estará previa y debidamente determinado, firmado y autorizado por el cliente; o bien, podrá ser no discrecional, cuando únicamente se perfile al cliente y se le designe un servicio de ejecución, en donde el cliente aprobará previamente todas las operaciones.  
Nuestro equipo de administración de inversiones cuenta con certificaciones especializadas que garantizan su experiencia, solidez técnica, integridad y un historial crediticio adecuado para ofrecer este servicio con altos estándares de calidad.

Las modalidades de servicio de administración de inversiones incluyen:

- a. **Estrategia financiera personalizada** es un plan de inversión o gestión de riesgos diseñado a la medida de las necesidades, objetivos y perfil de riesgo de un individuo o empresa. Se construye teniendo en cuenta factores específicos como la tolerancia al riesgo, el horizonte de inversión y las condiciones del mercado en las que opera el inversor. Estas estrategias suelen incluir combinaciones únicas de activos, derivados u otros instrumentos financieros que se ajustan a la situación particular del cliente, permitiendo una mayor flexibilidad y adaptación a cambios en el entorno económico.

- b. **Estrategia financiera estandarizada** sigue un enfoque predefinido y aplicable a un amplio grupo de inversores sin ajustes significativos a casos individuales. Estas estrategias suelen basarse en modelos probados y ampliamente utilizados en los mercados financieros, como carteras equilibradas, estrategias de cobertura con derivados o metodologías de inversión basadas en índices. Al ser genéricas, facilitan su implementación y seguimiento, pero pueden no ajustarse de manera óptima a las necesidades específicas de cada inversor.

## 2. Clasificación de Clientes

En EGB Asesores, se parte de la premisa de que, por defecto, los clientes no son considerados como Sofisticados o Institucionales, a menos que cumplan con los requisitos detallados a continuación.

### i. CLIENTE SOFISTICADO

Se considera Cliente Sofisticado a la persona física o moral que, mediante una declaración escrita, confirme que posee la capacidad necesaria para evaluar que sus inversiones sean congruentes con sus objetivos financieros. Además, debe contar con los recursos económicos suficientes para afrontar posibles pérdidas, así como experiencia y conocimientos en materia financiera que le permitan comprender los riesgos asociados a los productos en los que invierte.

Adicionalmente, debe cumplir con al menos uno de los siguientes criterios:

Mantener en promedio, durante el último año, inversiones en valores dentro de una o varias entidades financieras por un monto igual o superior a 3,000,000 (tres millones) de unidades de inversión.

Haber obtenido ingresos brutos de al menos 1,000,000 (un millón) de unidades de inversión en cada uno de los dos últimos años.

### ii. CLIENTE INSTITUCIONAL

Se define como Cliente Institucional a aquellas personas morales que pertenezcan a alguna de las siguientes categorías:

- i. Inversionistas Institucionales: Aquellos que, conforme a la legislación federal, cuenten con dicho reconocimiento o sean entidades financieras, incluyendo aquellas que actúen como fiduciarias en fideicomisos catalogados como inversionistas institucionales según la normativa vigente.

- Dentro de esta categoría se incluyen: fondos de inversión, aseguradoras,

fondos de pensiones, SIEFORES y otras entidades con amplia capacidad de inversión y profundo conocimiento del mercado financiero.

- ii. Instituciones financieras extranjeras: Entidades financieras con sede en el extranjero que operen bajo regulaciones equivalentes en su país de origen.
- iii. Inversionistas extranjeros: Aquellos que sean reconocidos en su país de origen con la categoría de Inversionista Institucional o su equivalente.
- iv. Emisoras con valores registrados: Empresas cuyos valores estén inscritos en el Registro Nacional de Valores, ya sea de forma definitiva o con inscripción preventiva bajo la modalidad genérica.
- v. Otros clientes que presenten declaración escrita manifestando que cumplen con alguna de las siguientes condiciones:
  - o Ser una emisora con valores inscritos en el Registro Nacional de Valores o pertenecer a un grupo empresarial con dicha condición.
  - o Actuar como institución fiduciaria de fideicomisos que cumplan con las disposiciones regulatorias correspondientes.
  - o Ser una dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

**Nota**: En el caso de fideicomisos, la entidad fiduciaria deberá evaluar previamente el objeto y propósito para el cual fue constituido antes de solicitar su clasificación como Cliente Institucional.

### **3. Determinación del Perfil del Inversionista**

Para ofrecer nuestros servicios de inversión asesorada, es fundamental evaluar la capacidad de cada cliente para asumir riesgos, su nivel de conocimiento financiero, el horizonte temporal y sus objetivos de inversión. Al prestar servicios de gestión de inversiones, será necesario realizar las operaciones pertinentes que sean justificadas y adecuadas. Para evaluar la razonabilidad de dichas operaciones, deberá existir coherencia entre los siguientes aspectos:

- a. La correspondencia entre el perfil de riesgo del cliente y las características del portafolio de inversión.
- b. La idoneidad del producto financiero en relación con el perfil del cliente o de la cuenta.
- c. El cumplimiento de la estrategia de diversificación de la cartera de inversión,

conforme a las disposiciones de carácter general emitidas por la CNBV.

Cada asesor y EGB Asesores tienen la responsabilidad de asegurar que el cliente reciba información clara y completa sobre el portafolio de inversión que será utilizado dentro de su estrategia financiera. El portafolio debe estar alineado con cuatro elementos fundamentales del perfil del cliente:

- i. Rentabilidad esperada
- ii. Nivel de volatilidad estimado
- iii. Plazo de inversión
- iv. Disponibilidad de liquidez

Asimismo, estos aspectos deben estar en armonía con la capacidad de ahorro e inversión de cada cliente, garantizando que su estrategia financiera sea adecuada a sus necesidades y objetivos.

Con base en esta evaluación, definimos tres perfiles de inversores:

- **Perfil Conservador:** Diseñado para quienes priorizan la estabilidad y buscan rendimientos predecibles con ingresos recurrentes. Este tipo de inversor tiene aversión al riesgo y prefiere mantener su capital sin fluctuaciones significativas. Su horizonte de inversión suele ser menor a un año.
- **Perfil Moderado:** Enfocado en inversores con una visión a largo plazo, dispuestos a aceptar ciertas fluctuaciones en el valor de su capital a cambio de un crecimiento sostenido en el tiempo. Tienen una tolerancia media al riesgo y su horizonte de inversión es de al menos tres años.
- **Perfil Agresivo:** Dirigido a aquellos inversionistas que buscan maximizar el crecimiento de su capital y están dispuestos a enfrentar una mayor volatilidad. No dependen de ingresos recurrentes y comprenden que la fluctuación del mercado es parte del proceso. Su horizonte de inversión es de al menos cinco años.

#### 4. Clases y categorías de Valores e Instrumentos Financieros Disponibles

En nuestros servicios de inversión asesorada, empleamos una amplia gama de instrumentos financieros, entre ellos:

- Valores del Mercado de Dinero, tanto nacionales como internacionales.
- Instrumentos de Deuda emitidos por gobiernos y corporaciones a nivel nacional e

internacional.

- Acciones y otros valores de renta variable en mercados locales e internacionales.
- Instrumentos Financieros Derivados para estrategias de cobertura y optimización, incluyendo:
  - i. **Futuros:** Contratos estandarizados en los que dos partes acuerdan comprar o vender un activo subyacente en una fecha futura a un precio pactado. Se negocian en mercados organizados y requieren depósitos de garantía.
  - ii. **Opciones:** Contratos que otorgan al comprador el derecho, pero no la obligación, de comprar (call) o vender (put) un activo subyacente a un precio fijo antes o en una fecha determinada. Se negocian en mercados organizados o de forma bilateral (OTC).
  - iii. **Swaps:** Acuerdos entre dos partes para intercambiar flujos de efectivo según condiciones preestablecidas. Los más comunes son los **swaps de tasas de interés**, donde se intercambian pagos fijos por flotantes, y los **swaps de divisas**, que implican el intercambio de capital e intereses en diferentes monedas.
  - iv. **Forwards:** Contratos personalizados en los que dos partes acuerdan la compra o venta de un activo en el futuro a un precio determinado. Son similares a los futuros, pero se negocian en mercados OTC y no están estandarizados.

Es importante destacar que toda inversión conlleva un grado de riesgo, por lo que EGB Asesores no garantiza rendimientos específicos. Nos comprometemos a brindar asesoría transparente y fundamentada para que cada cliente tome decisiones informadas en función de su perfil y expectativas financieras.

## 5. Políticas para la Diversificación de Carteras de Inversión

EGB Asesores, a través de una entrevista personal, evaluará la edad del Cliente, su patrimonio total, obligaciones y contingencias que pueda tener (educación de los hijos, adeudos, manutenciones, entre otros), conocimientos y experiencia, situación y capacidad financiera, experiencias pasadas, así como objetivos de inversión, previa determinación del Comité de Inversión del análisis de los Instrumentos Financieros.

Para efectos de lo anterior, el Cliente llenará un cuestionario para determinar su nivel de aversión o aceptación del riesgo. Cuando EGB Asesores no cuente con los elementos necesarios para determinar el Perfil del Cliente, o bien, cuando el propio Cliente no proporcione información suficiente, se asumirá que, en relación con el aspecto omiso o

insuficiente, el Cliente no tiene conocimientos o experiencia previos en materia financiera, que no ha invertido en Valores o Instrumentos Financieros Derivados o que su nivel de tolerancia al riesgo es el más conservador o el de mayor aversión al riesgo.

El Perfil del Cliente podrá particularizarse en cada una de las cuentas que éste mantenga con EGB Asesores, de conformidad, en su caso, con sus distintos objetivos de inversión respecto de los montos invertidos en cada una de las cuentas.

En el caso de Clientes sean personas morales, EGB Asesores determinará aquellos aspectos que les resulten aplicables, a fin de evaluar su situación financiera, conocimientos y experiencia en materia financiera, así como sus objetivos de inversión.

Tratándose de clientes que sean considerados como Clientes sofisticados, para la elaboración del Perfil del Cliente, EGB Asesores únicamente estará obligado a conocer sus objetivos de inversión. Todo Cliente considerado como sofisticado deberá suscribir una carta de acuerdo con el Formato A, contenido en el Anexo 1 de las Disposiciones de Inversión.

EGB Asesores y sus asesores deberán atenerse en todo momento a las instrucciones de su Comité de Inversión, según sea el caso, esto con el fin de:

- a. Realizar la evaluación necesaria para determinar el Perfil de los Clientes.
- b. Llevar a cabo el análisis de los Instrumentos Financieros que serán ofrecidos a sus Clientes con el fin de determinar el perfil tanto de complejidad como de servicio a proporcionar.
- c. Definir los parámetros de actuación a ser observados por todos aquellos que presten Servicios de Inversión, de conformidad con las disposiciones autorregulatorias y legales aplicables.
- d. Difundir con los Clientes la información relativa a los Instrumentos Financieros que se ofrezcan, así como las comisiones cobradas.

Con base en lo anterior, se determinará el perfil de riesgo del cliente y límites máximos a considerar al momento de la recomendación de inversión, conforme a lo siguiente:

<b>Perfil de Riesgo</b>	<b>Limite Maximo Renta Variable</b>	<b>Limite Maximo Renta Fija</b>	<b>Limite Maximo por Emisora</b>	<b>Limite Maximo Instrumentos Derivados</b>
<b>Conservador</b>	30%	100%	10%	50%
<b>Moderado</b>	80%	100%	25%	100%
<b>Agresivo</b>	100%	100%	40%	200%

## **6. Comisiones, Costos y Cargos**

EGB Asesores cobrará exclusivamente dos tipos de comisiones por el servicio de administración de inversiones:

## I. Comisión de Administración

La comisión será un porcentaje fijo anual por el valor de la cuenta, pagadero mensualmente y calculado por el saldo promedio de la cuenta en el mes correspondiente. A dicha comisión se le agregará el Impuesto al Valor Agregado correspondiente:

- i. Estrategias estandarizadas: Hasta un 2% anual más IVA
- ii. Estrategias personalizadas: Hasta un 3% anual más IVA

Cabe destacar que esta comisión no afecta el capital neto de inversión, aunque influye en el valor neto del portafolio, lo que impacta el cálculo de la comisión por rendimiento.

## II. Comisión por Rendimiento

Esta comisión se cobra con base en el rendimiento neto obtenido en la cuenta de inversión del cliente, considerando lo siguiente:

- i. Estrategias estandarizadas: Hasta un 15% sobre el rendimiento generado.
- ii. Estrategias personalizadas: Hasta un 20% sobre el rendimiento generado.

Condiciones para la Aplicación de la Comisión por Rendimiento

- a. La Comisión por Rentabilidad se cobrará únicamente si el Rendimiento Neto de la cuenta de inversión supera la Tasa de Referencia establecida, definida como la tasa de Cetes a 1 año publicada en la fecha de firma del contrato.
- b. La comisión solo se aplicará si el Valor Neto del Portafolio (VNP) al cierre del período de cálculo es mayor que el Capital Neto de Inversión (CNI).

Fórmula de Cálculo

La Comisión por Rentabilidad se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CR = (RN - TR) \times \% CR$$

Donde:

CR = Comisión por Rentabilidad

RN = Rendimiento Neto de la cuenta de inversión (calculado con la metodología TWR – Time-Weighted Return)

TR = Tasa de Referencia (Cetes 1 año en la fecha de firma del contrato)

%CR = Porcentaje de Comisión por Rentabilidad, según lo pactado en el contrato (ejemplo: 20%)

Período de Cálculo y Pago:

- a. La Comisión por Rentabilidad se calculará al cierre del último día hábil del Periodo Anual.
- b. En caso de que haya una diferencia positiva, la comisión será cobrada dentro de los 10 días hábiles siguientes al cierre del período.

**Ejemplo Práctico**

Si al final del período el Rendimiento Neto de la cuenta es del 12% y la Tasa de Referencia es del 8%, con una Comisión por Rentabilidad del 20%, el cálculo sería:

$$(12\% - 8\%) \times 20\% = 0.8\%$$

Sobre un capital de \$1,000,000, la comisión aplicable sería de \$8,000.

**III. Comisión por Asesoría de Inversiones**

Nuestra política de cobro por servicios de asesoría en estrategias de inversión se basa en un esquema transparente y alineado con los intereses de nuestros clientes. El cálculo de la comisión se realizará de acuerdo con la siguiente formula:

<b>Estrategia Personalizada</b>		<b>Monto de Cartera</b>		
<b>Perfil de Riesgo</b>	<b>&lt;\$1 Millon MXN</b>	<b>Entre \$1 y \$20 Millones MXN</b>	<b>&gt; \$20 Millones MXN</b>	
<b>Conservador</b>	\$1,500 / mensual	\$5,000 / mensual	\$20,000 / mensual	
<b>Moderado</b>	\$2,000 / mensual	\$7,500 / mensual	\$25,000 / mensual	
<b>Agresivo</b>	\$3,000 / mensual	\$10,000 / mensual	\$30,000 / mensual	

<b>Estrategia Estandarizada</b>		<b>Monto de Cartera</b>		
<b>Perfil de Riesgo</b>	<b>&lt;\$1 Millon MXN</b>	<b>Entre \$1 y \$20 Millones MXN</b>	<b>&gt; \$20 Millones MXN</b>	
<b>Conservador</b>	\$1,000 / mensual	\$3,500 / mensual	\$10,000 / mensual	
<b>Moderado</b>	\$1,200 / mensual	\$5,000 / mensual	\$12,500 / mensual	
<b>Agresivo</b>	\$1,500 / mensual	\$7,000 / mensual	\$15,000 / mensual	

**7. Políticas y Lineamientos para evitar la existencia de conflictos de interés**

EGB Asesores cuenta con políticas y lineamientos para evitar la existencia de conflictos de interés, estableciendo que las personas que presten asesoría en inversiones:

1. Actuarán siempre de manera que los intereses de EGB Asesores y de cualquiera de sus administradores, directivos, empleados, asesores o apoderados no prevalezcan sobre los intereses de los Clientes. Asimismo, actuarán siempre de manera que sus intereses particulares no prevalezcan sobre los de los Clientes o de EGB Asesores.
2. Deberán abstenerse de realizar actividades que impliquen un conflicto de intereses.
3. Deberán informar inmediatamente al Comité de Inversión y al Cliente de cualquier situación que pudiere representar un conflicto de interés, señalando expresamente en que consiste el posible conflicto de interés.
4. Deben de conocer, interpretar correctamente, respetar e implementar estrictamente las leyes, normativas y/o regulaciones vigentes de la Ley del Mercado de Valores y las Disposiciones de Carácter General que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
5. No deben de participar en conflictos que le lleve a transgredir las leyes, normativas y/o regulaciones emitidas por autoridades y organismos oficiales, así como las normas descritas en los manuales autorregulatorios de EGB Asesores.
6. Deberán de actuar de manera objetiva y profesional, separando cualquier tipo de relación personal o familiar en el desempeño de sus funciones. Se considera totalmente inaceptable la práctica de pagar o solicitar pagar sobornos, otorgar o recibir dádivas, dinero, obsequios o recompensas como retribución por actos que tengan relación con el trabajo que desempeñan.
7. Deben apegarse a las normas de conducta vigentes en los mercados de Valores a fin de proteger los intereses de los Clientes.
8. En caso de contar con Información Confidencial o Privilegiada que pueda afectar el valor de una inversión, no deberán actuar basado en esta información, ni permitir o provocar que otros lo hagan.
9. En la toma de decisiones se deben de utilizar criterios razonables y adecuados al realizar sus análisis, recomendaciones o decisiones de inversión, con fundamento en un estudio profundo de la información disponible y las investigaciones pertinentes.
10. Deben reconocer cuando se encuentran ante un posible o actual conflicto de interés, tomando en cuenta que: son situaciones que podrían afectar su capacidad de decidir objetiva e independientemente, o que puedan interferir con las obligaciones aceptadas con los Clientes.
11. Se requerirá de la autorización y evaluación del Comité de Inversión, según sea el caso, para evitar posibles conflictos de interés en las siguientes actividades:
  - a. Proporcionar cualquier otro servicio o actividad distinto de los Servicios de Inversión, incluyendo sin limitar, fusiones, adquisiciones, gestoría de créditos y testamentos.
  - b. La celebración de convenios de exclusividad o de convenios en los que se puedan obtener beneficios no económicos para el Cliente, con determinados intermediarios del mercado de Valores o Instituciones Financieras del exterior

del mismo tipo, que impliquen un interés en las recomendaciones que formulen a los Clientes.

- c. Proporcionar Servicios de Inversión cuando exista cualquier otro potencial conflicto de interés que, por la naturaleza de sus operaciones, no se hubiere identificado en los manuales autorregulatorios, debiendo informar a los Clientes de manera inmediata la existencia de dicho potencial conflicto de interés, señalándoles expresamente en qué consiste, así como los mecanismos para su gestión.
12. En el caso de que el Asesor se encuentre en alguno de los conflictos de interés previstos en el apartado A del Anexo 13 de las Disposiciones de Inversión, se informará al Cliente con anterioridad a llevar a cabo las recomendaciones u operaciones que implican la prestación del Servicio de Inversión, asimismo se les señalará expresamente en qué consiste dicho conflicto de interés. En caso de no encontrarse dentro de los supuestos previstos, no se enviará al cliente ningún documento al respecto.
  13. En todo caso, está estrictamente prohibida cualquier presión, persuasión o transmisión de información confidencial del personal que labore en las áreas, que en caso de existir, sean encargadas del diseño y estructuración de Productos financieros, financiamiento corporativo, banca de inversión colocación de Valores, administración de activos de fondos de inversión, distribución de acciones de fondos de inversión o cualquier otro que pudiera implicar un conflicto de interés, respecto de las actividades de las personas que laboren en las áreas encargadas de proporcionar Servicios de Inversión y sus Clientes.
  14. No se encuentra permitido el intercambio de información entre directivos y empleados y apoderados o comisionistas del Asesor, cuando tal intercambio de información resulte en el detrimento de los intereses de uno o más clientes. La persona que posea la información relevante deberá reportarlo al Supervisor, quien tomará las medidas oportunas para impedir la divulgación de dicha información.

## **8. Mecanismos para la recepción y atención de reclamaciones**

EGB Asesores cuenta con un mecanismo para la recepción y atención de reclamaciones presentadas por clientes. Cualquier Cliente o empleado puede levantar una reclamación por inconformidad o si detecta un error operativo por parte de EGB Asesores, en el entendido que no se entenderá como reclamación cualquier situación derivada del desempeño de los mercados y/o de los Valores, lo cual se encuentra fuera del control de EGB Asesores. En caso de que existiera una reclamación por un Cliente o un empleado, se deberá de atender de inmediato y debiendo dar respuesta en un plazo no mayor a diez días hábiles.

Procedimiento a seguir:

1. En caso de que se reciba una reclamación o queja, se turna de inmediato a la Dirección General.
2. El director general analizará la reclamación o queja y determinara las acciones inmediatas a tomar y considerando la gravedad de la reclamación o queja, determinará si se debe o no reportar al Consejo de Administración para que sean éstos quienes determinen el cómo continuar atendiendo la reclamación o queja.
3. En todo momento se deberá de mantener informado al Cliente las respuestas a su reclamación.

En caso de que usted tenga la necesidad de presentar alguna queja o reclamación respecto a los Servicios de Inversión proporcionados, a continuación, se señala el medio de contacto:

[\*numero de teléfono\*]

[\*correo electrónico\*]

He leído y estoy de acuerdo con la *Guía de Servicios de Inversión*.

---

**Enrique Gonzalez Bencomo**  
**Presidente del Consejo de Administración**