

## **ANEXO "C"**

### **GUÍA DE SERVICIOS DE INVERSIÓN**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

La presente Guía de Servicios de Inversión tiene como objetivo dar a conocer a nuestros clientes:

- Los Servicios de Inversión Asesorados y no Asesorados que CI Casa de Bolsa ofrecerá a sus clientes.
- Las categorías de valores que previa autorización del Comité de Análisis de Productos Financieros, CI Casa de Bolsa podrá ofrecer a sus clientes: Fondos de Inversión propios y de terceros; Mesa de Dinero; Mesa de Capitales; Mesa de Derivados; Notas Estructuradas y "Carteras de inversión gestionadas por la propia Casa de Bolsa", estas últimas a través del Servicio de Inversión Asesorado de Gestión de Inversiones.
- La necesidad de contar con la información suficiente del cliente para poder asignarle un perfil de inversionista que esté de acuerdo a sus conocimientos y experiencia en materia financiera; su situación, capacidad financiera y sus objetivos de inversión.
- La política para la diversificación de las carteras de inversión en el caso de Servicios de Inversión Asesorados.
- Las comisiones que podrán ser cargadas a los clientes, de acuerdo a las Disposiciones, así como los costos y cualquier otro cargo o contraprestación relacionados con los Servicios de inversión que efectivamente se proporcionen.
- Las políticas y lineamientos establecidos por CI Casa de Bolsa para evitar la existencia de conflictos de interés.
- Los mecanismos para la recepción, seguimiento y atención de reclamaciones (quejas) de los clientes relacionados con los servicios de inversión que le preste la Casa de Bolsa.

#### **Clasificación de clientes.**

Para la prestación de servicios de inversión, los clientes se clasifican en las categorías que adelante se precisan, mismas que determinan las obligaciones que tenemos que cumplir en la prestación de los mismos:

##### **1.1 Sofisticados.**

Persona 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 2 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.

Es importante mencionar que al contar con esta categoría, se entiende que para efectos de la prestación de servicios de inversión, cuenta con experiencia y conocimientos en materia financiera para comprender los riesgos, así como con la capacidad económica para determinar el impacto de las pérdidas potenciales de las mismas en su patrimonio.

##### **1.2 Inversionistas Institucionales y asimilables.**

Las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras y demás personas que proporcionen servicios de inversión (en adelante las Disposiciones), no resultarán aplicables cuando CI Casa de Bolsa 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. En ningún caso procederá cuando se trate 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;
- iv. Emisoras que tengan inscritos valores en el Registro Nacional de Valores (RNV) con inscripción preventiva en su modalidad de genérica.
- v. Siempre que así lo soliciten de acuerdo con el formato establecido de las disposiciones:
  - 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.

#### **II. SERVICIOS DE INVERSIÓN**

Acorde con las características particulares de cada Cliente, CI Casa de Bolsa podrá proporcionar los Servicios de Inversión que decida el Cliente:

1. Servicios de Inversión Asesorados: Son aquellos que de forma profesional presta CI Casa de Bolsa, a través de recomendaciones, diseño e integración de estrategias de inversión o Gestión de sus inversiones.

Los Servicios de Inversión Asesorados, se clasifican en:

- a) **"Asesoría en Inversiones"**: proporcionar por parte de CI Casa de Bolsa, de manera oral o escrita, recomendaciones o consejos personalizados o individualizados a un cliente, que le sugieran la toma de decisiones de inversión sobre uno o más Productos financieros, lo cual puede realizarse a solicitud de dicho cliente o por iniciativa de CI Casa de Bolsa. 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.
- b) **"Gestión de inversiones"**: a la toma de decisiones de inversión por cuenta de los clientes a través de la administración de cuentas que realice CI Casa de Bolsa, al amparo de contratos de intermediación bursátil, fideicomisos, comisiones o mandatos, en los que en todo caso se pacte el manejo discrecional de dichas cuentas.

2. Servicios de Inversión No Asesorados: Son aquellos que de forma habitual presta CI Casa de Bolsa a sus clientes, a través de la Ejecución de Operaciones, la promoción de los servicios que ésta ofrece, realizar operaciones de compra, venta o reporto sobre un determinado tipo valor.

Los Servicios de Inversión No Asesorados, se clasifican en:

- a) **"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 CI Casa de Bolsa obligada a ejecutar la operación exactamente en los mismos términos en que fue instruida por el cliente.

Bajo esta modalidad de Ejecución de operaciones, se realizan las órdenes de operación que el Cliente decide instruir. El cliente tiene pleno conocimiento de los riesgos inherentes a este tipo de Servicio de inversión y que por lo tanto, será el cliente mismo el responsable de verificar que los Valores o Instrumentos financieros derivados sean acordes con sus objetivos de inversión así como evaluar sus riesgos inherentes.

CI Casa de Bolsa no es responsable de las decisiones de inversión del cliente bajo el servicio de ejecución de operaciones, ya que las mismas no provienen de una recomendación en términos de lo previsto por el artículo 5 de las Disposiciones.

- b) **“Comercialización o promoción”**: proporcionar por parte de CI Casa de Bolsa, a través de sus apoderados para celebrar operaciones con el público y por cualquier medio, recomendaciones generalizadas con independencia del perfil del cliente, sobre los servicios que la propia Entidad financiera proporcione, o bien, para realizar operaciones de compra, venta o reporto sobre los Valores o instrumentos en apego a lo establecido en el anexo 6 de las disposiciones. CI Casa de Bolsa podrá Comercializar o promover Valores distintos de los señalados en tal Anexo, siempre que se trate de Clientes sofisticados.

Salvo que el Cliente haya optado por encomendar a la Casa de Bolsa la Discrecionalidad en el manejo de la cuenta correspondiente, el mandato general para actos de intermediación en el mercado de valores que el Cliente otorgue a la Casa de Bolsa será desempeñado por esta última con sujeción a las instrucciones recibidas por medio de llamada telefónica, por escrito, por correo electrónico o por los medios de electrónicos pactados entre el Cliente y la Casa de Bolsa, mismos que sean recibidos por el apoderado para celebrar operaciones con el público designado por la propia Casa de Bolsa.

### III. CATEGORIAS DE VALORES

A continuación, se detallan los instrumentos operables:

PRODUCTO	PLAZO	CALIFICACIÓN
GUBERNAMENTAL	CORTO (1 - 364 días)	N/A
	MEDIANO (365 - 1080 días)	
	LARGO (1081 - 15000 días)	
CUASI-GUBERNAMENTAL	CORTO (1 - 364 días)	N/A
	MEDIANO (365 - 1080 días)	
	LARGO (1081 - 15000 días)	
ESTADOS Y MUNICIPIOS	MEDIANO (1 - 1825 días)	N/A
	LARGO (1826 - 15000 días)	N/A
BANCARIO	CORTO (1 - 364 días)	mxAAA
		mxAA
		mxBBB
		mxD
	MEDIANO (365 - 1080 días)	mxAAA
LARGO (1081 - 15000 días)	mxAAA	
RENTA VARIABLE Y FIBRAS	N/A	N/A
PRIVADO	CORTO (1 - 364 días)	mxAAA
		mxA
		mxD
	MEDIANO (365 - 1080 días)	mxAAA
		mxAA
		mxA
		mxBBB
		mxD
	LARGO (1081 - 15000 días)	mxAAA
	FONDOS DE INVERSIÓN DE RENTA FIJA	CORTO (1 - 364 días)
MEDIANO (365 - 1080 días)		N/A
LARGO (1081 - 15000 días)		N/A
+ CIUSD		N/A
FONDOS DE INVERSIÓN DE RENTA VARIABLE	N/A	N/A
FONDOS DE INVERSIÓN DE RENTA FIJA - NAFIN	CORTO (1 - 364 días)	N/A
	MEDIANO (365 - 1080 días)	N/A
	LARGO (1081 - 15000 días)	N/A
REPORTOS GENÉRICOS	CORTO (1 - 364 días)	N/A
ETFS	CORTO (1 - 364 días)	N/A
	MEDIANO (365 - 1080 días)	N/A
ESTRUCTURADOS PROTEGIDO	CORTO (1 - 364 días)	mxAAA
	MEDIANO (365 - 1080 días)	mxAAA
ESTRUCTURADOS NO PROTEGIDO	CORTO (1 - 364 días)	mxAAA
	MEDIANO (365 - 1080 días)	mxAAA
DERIVADOS	N/A	

El cliente puede incluir todo el universo, siempre y cuando tenga claro los siguientes aspectos:

Delimitar discrecionalidad  
Solicitud de cambios  
Valores y derivados que podrían ser parte de la cartera  
Horizonte de inversión  
Límites por instrumento o clase de activo  
Apalancamiento  
Duración objetivo  
Calificación  
Política ante escenarios de volatilidad

Factores de riesgo  
Valor de riesgo aceptable  
Comercialización  
Benchmark  
Política de inversión  
Criterio de selección de activos  
Tipos de emisoras  
Información sobre derivados  
Operaciones aceptables

CI Casa de Bolsa, podrá ofrecer a sus clientes los Productos Financieros, entendiéndose por éstos a los Valores, Instrumentos financieros derivados o composición de la cartera de inversión, susceptibles de cotizar en los mercados de Deuda, Capitales o Derivados, en los términos de las leyes nacionales o extranjeras. CI Casa de Bolsa se apeg a lo establecido en las Disposiciones para determinar el perfil de los productos financieros ofrecidos.

Los Valores comprenden, las acciones, certificados de participación ordinarios (CPO's) partes sociales, obligaciones, bonos, títulos opcionales, certificados, pagarés, letras de cambio y demás títulos de crédito, inscritos o no en el Registro Nacional de Valores de emisiones públicas o privadas.

Por Instrumentos Financieros Derivados se comprenderá a las operaciones en los términos de la Circular 4/2012 publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el 2 de marzo de 2012, incluyendo su modificación dada a conocer en la Circular 9/2012, publicada en el referido Diario Oficial el 15 de junio de 2012.

El Comité en observancia de los Servicios de Inversión Asesorados, considerando la información disponible en el mercado, tales como el prospecto de información o colocación de Valores, en concordancia con las categorías de activos que ya han sido definidos, y apoyado en un previo análisis, así como de los riesgos particulares de los mismos, podrá autorizar el ofrecimiento de nuevos Productos financieros, mismos que podrán ser recomendados en función de los Perfiles de los Clientes.

#### IV. PERFILAMIENTO DEL CLIENTE

Previo a la prestación de Servicios de Inversión Asesorados por parte de CI Casa de Bolsa, la persona interesada en contratar los Servicios de Inversión que ésta ofrece, deberá proporcionar a CI Casa de Bolsa la información necesaria a efectos de determinar lo que se conoce como el Perfil del Cliente, para lo cual se le requiere de respuesta al cuestionario que CI Casa de Bolsa pone a su disposición.

Una vez que haya sido determinado el Perfil del Cliente, se le informará al cliente el perfil que haya resultado, el cual le será explicado detalladamente por su Promotor, para que conozca su significado y firme de conformidad.

El Perfil del Cliente, deberá particularizarse para cada una de las cuentas que mantenga en CI Casa de Bolsa, de conformidad, en su caso, con sus distintos objetivos de inversión.

En el supuesto que el cliente no proporcione los elementos necesarios sobre su conocimiento y experiencia; situación y capacidad financiera y objetivo de inversión para perfilarlo, se le asignará el perfil que tenga el menor impacto a nivel de tolerancia al riesgo.

#### V. POLÍTICA DE DIVERSIFICACIÓN DE CARTERAS

Buscando promover a los clientes portafolios diversificados e inversiones diversificadas, CI Casa de Bolsa toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- Diversificación de portafolios de inversión tomando en cuenta el tipo de producto, horizonte de inversión y límites de inversión de acuerdo al perfil de cada cliente.
- Se deberá contar con procesos y sistemas de control que vigilen y administren las carteras de acuerdo a la política de límites de inversión establecido en la guía de servicios de inversión.
- Las carteras de los clientes deberán incluir por lo menos dos o más productos de inversión que podrían ser complementadas con las estrategias de diversificación que ofrecen por sí solas las sociedades de inversión incluidas en los portafolios de los clientes.
- Se considera que los portafolios de inversión de los clientes cumplen con las políticas de diversificación cuando toman en cuenta los tres numerales anteriores.

#### Límites máximos por categorización

Para dar respuesta a la necesidad de ser congruentes entre el perfil del cliente y el perfil de los productos financieros y en conformidad a la Política de diversificación, a continuación, se muestra una matriz donde se definen los límites por cada categoría de instrumentos.

PRODUCTO	PLAZO	CALIFICACIÓN	CONSERVADOR	MODERADO	AGRESIVO
GUBERNAMENTAL	CORTO (1 - 364 días)		30%	50%	100% **
	MEDIANO (365 - 1080 días)		30%	50%	100% **
	LARGO (1081 - 15000 días)		0%	20%	100% **
CUASI-GUBERNAMENTAL	CORTO (1 - 364 días)		30%	50%	100% **
	MEDIANO (365 - 1080 días)		30%	50%	100% **
	LARGO (1081 - 15000 días)		0%	20%	100% **
ESTADOS Y MUNICIPIOS	MEDIANO (1 - 1825 días)		0%	0%	20%
	LARGO (1826 - 15000 días)		0%	0%	10%
BANCARIO	CORTO (1 - 364 días)	mxAAA	80% *	100% *	100% **
		mxAA	50%	50%	100% **
		mxBBB	50%	50%	100% **
		mxD	0%	0%	0%
	MEDIANO (365 - 1080 días)	mxAAA	0%	5%	50%
	LARGO (1081 - 15000 días)	mxAAA	0%	0%	50%
RENTA VARIABLE Y FIBRAS			0%	10%	100% **
PRIVADO	CORTO (1 - 364 días)	mxAAA	10%	10%	100% **
		mxA	0%	10%	100% **
		mxD	0%	0%	0%

PRODUCTO	PLAZO	CALIFICACIÓN	CONSERVADOR	MODERADO	AGRESIVO
PRIVADO	MEDIANO (365 - 1080 días)	mxAAA	0%	10%	40%
		mxAA	0%	10%	40%
		mxA	0%	10%	40%
		mxBBB	0%	0%	10%
		mxD	0%	0%	0%
	LARGO (1081 - 15000 días)	mxAAA	0%	5%	50%
FONDOS DE INVERSIÓN DE RENTA FIJA	CORTO (1 - 364 días)		100%	100%	100%
	MEDIANO (365 - 1080 días)		0%	75%	100%
	LARGO (1081 - 15000 días)		0%	75%	100%
	+ CIUSD		0%	100%	100%
FONDOS DE INVERSIÓN DE RENTA VARIABLE			0%	50%	100%
FONDOS DE INVERSIÓN DE RENTA FIJA - NAFIN	CORTO (1 - 364 días)		0%	100%	100%
	MEDIANO (365 - 1080 días)		0%	70%	100%
	LARGO (1081 - 15000 días)		0%	20%	100%
REPORTOS GENÉRICOS			100%	100%	100%
ETFs	CORTO (1 - 364 días)		0%	10%	50%
	MEDIANO (365 - 1080 días)		0%	10%	50%
ESTRUCTURADOS PROTEGIDO	CORTO (1 - 364 días)	mxAAA	0%	0%	100% **
	MEDIANO (365 - 1080 días)	mxAAA	0%	5%	35%
ESTRUCTURADOS NO PROTEGIDO	CORTO (1 - 364 días)		0%	0%	50%
	MEDIANO (365 - 1080 días)		0%	0%	35%
DERIVADOS			0%	10%	30%

\* En cumplimiento a la política de diversificación el límite máximo por emisora es del 50% sobre el total de su cartera.

\*\* En cumplimiento a la política de diversificación el límite máximo por emisora es del 80% sobre el total de su cartera.

Los casos o condiciones bajo las cuales las carteras de inversión de los Clientes no cumplan con los límites máximos a considerar al momento de la recomendación serán las siguientes:

- Ante condiciones de alta volatilidad en los mercados financieros o de incertidumbre económica o política, se podrán recomendar temporalmente inversiones fuera de los límites que les resultan aplicables.
- Ante escenarios de falta de oferta o demanda en los mercados financieros, para la venta o compra de un valor determinado.
- Escenarios de poca profundidad en el mercado.

Ante condiciones desordenadas de mercado que pudieran generar compra-ventas significativas e inusuales.

En la oferta privada de valores no inscritos en el RNV solo podrá participar clientes institucionales o calificados de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la LMV.

## VI. COMISIONES Y ESTADOS DE CUENTA.

CI Casa de Bolsa cobrará a sus clientes, comisiones por los Servicios de Inversión ofrecidos, mismas que se realizarán con cargo automático a su cuenta.

En el sitio de internet de CI Casa de Bolsa [www.cicasadebolsa.com.mx](http://www.cicasadebolsa.com.mx) se podrá consultar:

- Los conceptos por los cuales se podrían cobrar comisiones y/o cuotas.
- La forma de cálculo de las comisiones;
- La base para el cálculo de las comisiones
- La comisión por el servicio de asesoría de inversiones.
- Las comisiones por la realización de operaciones.
- El límite máximo de comisiones que podrá cobrar la casa de bolsa. \*
- La cuota por Gestión de Inversión.

(\* Los términos se establecen en el contrato de intermediación bursátil.)

Las comisiones que CI Casa de Bolsa cobre por los Servicios de Inversión se ajustarán a lo siguiente:

- Solamente se podrán cobrar las comisiones por concepto de los Servicios de inversión que expresamente se hayan convenido con el cliente de que se trate y siempre que hayan sido efectivamente prestados.
- Las comisiones estarán basadas en condiciones objetivas tales como tipos de perfiles de inversión, operaciones efectuadas, así como su monto y frecuencia.
- Se informará a los clientes de manera previa a la prestación de cualquier Servicio de inversión, las comisiones que les cobrarán por estos y serán informadas previo aviso a través de los medios pactados en el contrato de intermediación bursátil.

## Estado de Cuenta

CI Casa de Bolsa proporciona a sus clientes como parte de su estado de cuenta, información respecto de las operaciones ejecutadas, el estado que guardan sus posiciones y el cálculo del rendimiento de la cartera de inversión que se haya mantenido en el período al amparo de los Servicios de inversión contratados.

## VII. POLÍTICAS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS.

CI Casa de Bolsa cuenta con un Código de Ética y Conducta, el cual es revisado de manera anual y aprobado por el Consejo de Administración de la Casa de Bolsa.

En dicho Código se norma la conducta esperada del personal en cuanto a evitar los conflictos de interés, para reforzar estos preceptos contenidos en Código de Ética y Conducta, se han implementado de manera adicional las siguientes políticas para evitar conflictos de interés.

- Queda prohibido al Personal de CI Casa de Bolsa aceptar cualquier remuneración económica o en especie por parte de Clientes que puedan suponer un Conflicto de Interés.
- CI Casa de Bolsa cuenta con procedimientos para el tratamiento de información sensible entre las distintas áreas que la integran.

### Supuestos para evitar el Conflicto de Interés:

Se observará como conflicto de interés cuando se incurra en cualquiera de los supuestos siguientes:

- Proporcionar Servicios de inversión asesorados respecto de Valores que hayan sido emitidos por CI Casa de Bolsa o por Personas relacionadas con esta directamente o a través de fideicomisos y sean colocados por CI Casa de bolsa como Líder colocador, miembro del sindicato colocador o como Participante en la colocación y cuyos accionistas, socios, consejeros, directivos, apoderados o empleados participen en el capital u órganos de administración de CI Casa de Bolsa, se pretenda vender a sus propios clientes hasta el 20% de la emisión de que se trate, salvo que se trate de clientes que sean Clientes sofisticados a los que les esté prestando el servicio de Asesoría de inversiones;
- Proporcionar Servicios de inversión asesorados respecto de los Valores que hayan sido emitidos por personas que no sean relacionadas, y sean colocados por CI Casa de bolsa como Líder colocador, miembro del sindicato colocador o como Participante en la colocación y cuyos accionistas, socios, consejeros, directivos, apoderados o empleados participen en el capital u órganos de administración de CI Casa de Bolsa, pretenda vender a sus propios clientes hasta el 40% de la emisión de que se trate, salvo que se trate de clientes que sean Clientes sofisticados a los que les esté prestando el servicio de Asesoría de inversiones;
- Proporcionar Comercialización o promoción a Clientes sofisticados respecto de Valores que hayan sido emitidos por CI Casa de Bolsa o por Personas relacionadas con esta directamente o a través de fideicomisos y sean colocados por la casa de bolsa como Líder colocador, miembro del sindicato colocador o como Participante en la colocación y la Entidad financiera que forme parte del Consorcio o Grupo empresarial al cual pertenezca la casa de bolsa, pretenda vender a sus propios clientes dichos Valores.
- Proporcionar Asesoría de inversiones a Clientes sofisticados ubicándose en cualquiera de los supuestos a los que se refiere el artículo 38, fracción III o el Apartado D las Disposiciones de Servicios de Inversión.
- Proporcionar Servicios de inversión asesorados o bien, proporcionar Comercialización o promoción sobre Valores e Instrumentos financieros derivados respecto de los cuales la propia Entidad financiera o el Asesor e inversiones no independiente cuyos accionistas, socios, consejeros, directivos, apoderados o empleados participen en el capital u órganos de administración de dicha Entidad financiera haya participado en su estructuración, y
- Proporcionen Servicios de inversión asesorados respecto de Valores objeto de oferta pública que hayan sido emitidos por la propia Entidad financiera o por Emisoras que formen parte del mismo que la Entidad financiera o Asesor en inversiones no independiente, que resulten en una tenencia entre los clientes de la propia Entidad financiera o Asesor en inversiones no independiente de hasta el 20% del total de la emisión, salvo que se trate de clientes que sean Clientes sofisticados a los que les esté prestado el servicio de Asesoría de inversiones.

## VIII. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

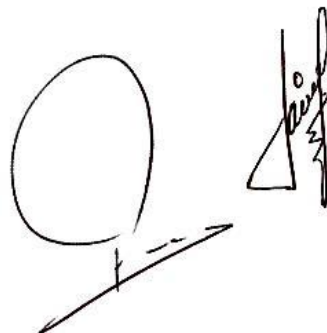
CI Casa de Bolsa cuenta con una Unidad Especializada (UNE) que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios.

El Cliente podrá, dentro de los sesenta días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la confirmación de operaciones o la recepción del estado de cuenta las reclamaciones o aclaraciones derivadas de sus operaciones; para estar en condiciones de atender su solicitud, deberá dirigirse a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de CI Casa de Bolsa al teléfono 55 52 29 13 13 y 800 841 4949 quien atenderá y dará respuesta, a las reclamaciones y/o aclaraciones que haga o al correo electrónico: [atencionclientes@cibolsa.com](mailto:atencionclientes@cibolsa.com).

Se llevará un registro para controlar las solicitudes asignando a cada caso un folio que será proporcionado al cliente para que éste haga referencia a dicho folio para dar seguimiento a su aclaración o reclamación. Por cada caso atendido por el titular de la UNE se integrará un expediente, preferentemente electrónico, con la documentación soporte, que estará disponible para el cliente en caso de que éste lo solicite por escrito.

**Actualización: 25 noviembre 2021**

Nombre y firma del Cliente  
y/o Representante legal



CI Casa de Bolsa, S.A. de C.V.