



Santander International  
Wealth Management México, S. de R.L. de C.V.  
"Asesor en Inversiones" SIM

Guía de Servicios  
de Inversión

Santander International Wealth Management México, S. de R.L. de C.V., Asesor en Inversiones ("**SIM**"), registrado ante el Registro de Asesores en Inversiones (el "**Registro**") de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ("**CNBV**") como asesor en inversiones de conformidad con el artículo 225 de la Ley del Mercado de Valores ("**LMV**") y las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Asesores en Inversiones (las "**Disposiciones Aplicables a los Asesores en Inversiones**"), bajo folio número 30204-001-(16877) – 18/07/2025, según consta en el oficio número 154/59604/2025 de fecha 18 de julio de 2025, emitido por la CNBV.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores 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, análisis y emisión de recomendaciones de inversión de manera individualizada, por lo que carece de atribuciones para supervisar o regular cualquier otro servicio que proporcionen los Asesores en inversiones. Adicionalmente, la inscripción en el registro de Asesores en inversiones que lleva la Comisión en términos de la Ley del Mercado de Valores no implica el apego de los Asesores en inversiones a las disposiciones aplicables en los servicios prestados, ni la exactitud o veracidad de la información proporcionada.

Santander International Wealth Management, S.R.L. de C.V., Asesor en Inversiones, NO es integrante de Grupo Financiero Santander México, S.A. de C.V., por lo que no resulta aplicable el convenio único de responsabilidades a que hace referencia la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, ni deberá considerarse que actúa de forma conjunta con alguna entidad financiera que forme parte de dicho Grupo, ofrece servicios complementarios ni, en general, se ostenta de forma alguna como parte del Grupo Financiero.

## DEFINICIONES

Apoderado	La persona certificada y autorizada por la Comisión para actuar frente al público en general.
Cliente o Clientes	Aquella/s persona/s física/s o moral/es a la cual SIM les preste Servicios.
Comisión	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
Conflicto de Interés	Cuando ocurra cualquiera de los siguientes supuestos: (i) la posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de los Sujetos Obligados debido a intereses personales, familiares o de negocio, (ii) cuando los Sujetos Obligados se encuentren en alguno de los supuestos indicados en el Artículo 38 de las Disposiciones de Prácticas de Venta, así como los establecidos en el Apartado A del Anexo 13 de las Disposiciones de Prácticas de Venta, o (iii) se realicen recomendaciones, consejos o sugerencias o lleven a cabo operaciones que no sean razonables, o bien, proporcionen información falsa o engañosa, percibiendo un ingreso, comisión o cualquier otra contraprestación por dichas actividades.
Directivos	El Director General y las personas dentro de las dos jerarquías inmediatas inferiores a la del Director General.
Disposiciones de Prácticas de Venta	Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades financieras y demás Personas que proporcionen Servicios de Inversión.
Información Privilegiada	El conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido revelados al público por la emisora a través de la bolsa en la que coticen sus valores. No será necesario que la persona conozca todas las características del evento relevante para que cuente con información privilegiada, siempre que la parte a la que tenga acceso pueda incidir en la cotización o precio de los valores de una emisora.
Perfil o Perfil de Inversión del Cliente	La evaluación que SIM realice a sus Clientes para conocer su situación financiera, conocimientos y experiencia en materia financiera, en su caso, así como sus objetivos de inversión y la razonabilidad que exista entre las anteriores mediante la aplicación de un cuestionario.
Servicio o Servicios de Inversión Asesorados Sujetos Obligados	Servicios de asesoría de inversiones en valores, análisis y emisión de recomendaciones de inversión de manera individualizada. Los Directivos y los Apoderados de SIM.
SIM	Santander International Wealth Management México, S. de R.L. de C.V., Asesor en Inversiones

## **I. INTRODUCCIÓN**

SIM pone a su disposición esta Guía de Servicios de Inversión (la “**Guía de Servicios de Inversión**”) en cumplimiento a lo previsto en el artículo 24 y al Anexo 10 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás Personas que proporcionen como Asesor en Inversiones (las “**Disposiciones de Prácticas de Venta**”). De acuerdo con las Disposiciones de Prácticas de Venta, la Guía de Servicios de Inversión describe los Servicios de Inversión Asesorados que SIM ofrece a sus Clientes, sus características y diferencias, así como los honorarios que cobra por la prestación de tales Servicios de Inversión Asesorados.

La Guía de Servicios de Inversión también incluye las políticas y lineamientos que SIM ha establecido en relación con la diversificación de carteras de inversión, atención de quejas y reclamos y administración de Conflictos de Interés.

## **II. SERVICIOS DE INVERSIÓN**

SIM proporcionará los siguientes Servicios (los “**Servicios de Inversión Asesorados**”):

- a) Servicios de asesoría en inversión en valores, análisis y emisión de recomendaciones de inversión de manera individualizada (Asesoría en Inversiones); y

SIM ofrecerá Servicios de Inversión Asesorados a solicitud de dicho Cliente o por iniciativa del propio asesor de SIM tomando en consideración el nivel de tolerancia al riesgo de cada Cliente.

En ningún caso se entenderá que la realización de las operaciones provenientes de los Servicios de Inversión Asesorados es Ejecución de operaciones, aun cuando exista una instrucción del Cliente.

SIM proporcionará los informes de operaciones de manera semestral, en los meses de enero y julio, con posiciones al mes anterior, según sea el caso. Dichos informes contendrán todo lo establecido en el Anexo 14 para los asesores en inversiones al que hace referencia el artículo 45 de las Disposiciones de Servicios de Inversión, como son cálculo de rendimiento, detalle de comisiones, gastos e impuestos, entre otros.

## **III. CLIENTES**

SIM proporcionará los Servicios de Inversión Asesorados a personas físicas y morales mexicanas o extranjeras, residentes en México, siempre que no sean residentes de los Estados Unidos de América. No se pueden proporcionar servicios de inversión a ciudadanos estadounidenses o personas que mantengan su residencia principal en los Estados Unidos.

## **IV. PERFILAMIENTO DEL CLIENTE**

### **Mecanismo para Determinar el Perfil de Inversión de los Clientes**

Antes de que el Cliente pueda recibir cualquier Servicio, el Cliente debe responder las preguntas del cuestionario de perfilación que le proporcionará SIM (el “**Test de Perfilación**”), con la finalidad de recabar información pertinente que SIM usa para ofrecerle recomendaciones adecuadas sobre inversiones financieras para su Perfil.

El Test de Perfilación se usa para evaluar la situación financiera actual del Cliente, su experiencia en inversiones, sus conocimientos sobre determinados productos financieros y sus objetivos como inversionista financiero.

En función de cada Perfil de Inversión del Cliente, se han establecido límites para diversas categorías de activos. Aunque SIM haga recomendaciones en base al Perfil de Inversión del Cliente, el Cliente puede optar por exceder los límites recomendados por su propia cuenta y riesgo.

SIM le hará llegar los resultados del Test de Perfilación al Cliente a través de los medios previstos para tales efectos en el contrato suscrito por el Cliente. Si el Cliente considera que el Perfil no coincide con sus objetivos de inversión y su tolerancia al riesgo; es responsabilidad del Cliente contactarse con el gestor de cuentas para que se efectúe otra revisión. Cabe la posibilidad de volver a evaluar o modificar el Perfil según sea necesario mediante la realización de otro Test de Perfilación.

SIM debe evaluar detenidamente y revisar periódicamente si los productos de inversión de la cuenta coinciden con los objetivos de inversión, la tolerancia al riesgo y las circunstancias personales del Cliente.

El Cliente debe reconocer que ninguna respuesta individual al Test de Perfilación determina el Perfil designado; comprende los posibles riesgos y rentabilidades asociados al Perfil designado; ni SIM ni el gestor de cuentas ha garantizado explícita o implícitamente la capacidad de alcanzar los objetivos de inversión del Perfil específico; cualquier cambio significativo en las circunstancias financieras del Cliente puede hacer que el Perfil designado sea inadecuado y cualquier cambio en las circunstancias financieras o personales del Cliente se debe comunicar al Apoderado con el fin de revisar y volver a evaluar si el Perfil sigue siendo adecuado.

Los límites de diversificación internos del Perfil recomendados están sujetos a revisión y SIM se reserva el derecho de enmendarlos o modificarlos en cualquier momento y dar aviso al Cliente cuando lo considere necesario.

Como resultados del Test de Perfilación, SIM tiene disponibles las siguientes categorías:

1. Tres categorías de Perfiles de Inversión del Cliente:
2. Dos categorías de zonas geográficas
3. Tres categorías de conocimiento y experiencia financiera.

#### **1. Perfiles de Inversión**

Perfil de Inversión Conservador: Un Cliente con un Perfil de Inversión Conservador tiene como objetivo de inversión obtener ingresos y conservar el capital invertido a mediano plazo. Su tolerancia al riesgo y la aceptación de pérdidas temporales es baja. Las necesidades de liquidez son media/alta. Se recomienda que el conjunto de sus posiciones no supere el 30% (treinta por ciento) en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

Perfil de Inversión Moderado / Balanceado: Un Cliente con un Perfil de Inversión Moderado / Balanceado tiene como objetivo de inversión obtener ingresos y crecimiento del capital invertido a mediano-largo plazo. Su tolerancia al riesgo y la aceptación de pérdidas temporales es media, la necesidad de liquidez es media/baja.

Se recomienda que el conjunto de sus posiciones no supere el 65% (sesenta y cinco por ciento) en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

Perfil de Inversión Agresivo / Arriesgado: Un Cliente con un Perfil de Inversión Agresivo / Arriesgado tiene como objetivo de inversión obtener crecimiento del capital invertido a largo plazo. Su tolerancia al riesgo y la aceptación de pérdidas temporales es alta. Las necesidades de liquidez son bajas. Para este perfil, el conjunto de las posiciones puede alcanzar hasta el 100% (cien por ciento) en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

## 2. Zona Geográfica

Mercados Desarrollados: SIM tiene disponible y recomienda un enfoque tradicional en la diversificación geográfica de sus inversiones. Esto significa que SIM además de hacerle recomendaciones en el mercado tradicional de su elección, pudiera también efectuar recomendaciones sobre su patrimonio con nosotros en mercados emergentes de hasta 20% (veinte por ciento) para un Perfil de Inversión Conservador, 30% (treinta por ciento) para un Perfil de Inversión Moderado / Balanceado y 50% (cincuenta por ciento) para un Perfil de Inversión Agresivo / Arriesgado.

Mercados Emergentes: Si usted reconoce que los mercados emergentes, especialmente Latinoamericanos (los "Mercados Emergentes"), son sus mercados naturales, SIM pudiera hacerle recomendaciones con un enfoque Latinoamericano en donde se pueden sobre ponderar las inversiones en Mercados Emergentes. Usted conoce y asume los riesgos adicionales de concentrarse en una zona emergente. Las bandas disponibles para un cliente que considera Mercados Emergentes como su mercado financiero de referencia son 40% (cuarenta por ciento) para un Perfil de Inversión Conservador, 60% (sesenta por ciento) para un Perfil de Inversión Moderado / Balanceado y 80% (ochenta por ciento) para un Perfil de Inversión Agresivo / Arriesgado.

## 3. Conocimiento y Experiencia Financiera

SIM pone a su disponibilidad y recomienda productos complejos a Clientes que, basado en las respuestas que hayan escogido en el Test de Perfilación, han demostrado tener suficiente conocimiento en productos financieros y sus riesgos asociados.

Una muestra de productos complejos es: derivados, productos estructurados sin protección de capital o con protección inferior a 95% (noventa y cinco por ciento), acciones preferentes, bonos convertibles, hipotecarios y perpetuos; fondos de cobertura, fondos con restricciones de liquidez, y otros.

## 4. Procedimiento



El presente procedimiento se aplicará a todos los Clientes de la SIM a los que se les brindarán los servicios de asesoría de inversión, incluyendo sofisticados e institucionales.

a) Pre-Ofrecimiento:

- Conocer a los clientes y su perfil de inversión: Recopilar la información proporcionada por el cliente y hacer que complete una Prueba de Perfil de Riesgo para establecer un perfil de inversión. Esta información sirve como base para recomendaciones adecuadas de inversión financiera.
- Reconocer el tipo de servicio.
- Conocer los Productos de Inversión disponibles en la lista aprobada, incluyendo su nivel de riesgo (REQ, calificación crediticia, estrategia de inversión, etc.), complejidad, características y liquidez de mercado.

b) Ofrecimiento:

- Se pondrá a disposición, a través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo, una selección de los productos de inversión adecuados para el perfil de inversión de cada cliente.
- Proporcionar al cliente información suficiente dependiendo del producto de inversión para que tome una decisión informada respecto del mismo.
- Presentar una propuesta adecuada a través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo por SIM.
- Obtener las autorizaciones requeridas y, cuando sea aplicable, cualquier documento de divulgación/confirmación de la operación de comercio o venta del Cliente para realizar la transacción.

c) Post-Ofrecimiento:

- Revisar periódicamente con los Clientes la composición actual de la cartera y el perfil de inversión.
- Identificar e informar al Cliente, a través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo, sobre desviaciones significativas del rango de idoneidad del cliente.

La información relacionada con los servicios de inversión dirigida al personal que los proporciona, considerando las listas actualizadas de clientes a los cuales se les presenten los servicios referidos, número de cuenta, tipo de servicio contratado y tipo de cliente estarán disponibles en el sistema automatizado donde el asesor podrá consultarla continuamente. El asesor según la información disponible en el sistema podrá enviar al cliente propuestas de inversión personalizadas y toda la información referente a su contrato. Esto garantizará que los asesores cuenten con todos los datos necesarios para ofrecer un servicio de calidad y responder adecuadamente a las necesidades de los clientes.

## **V. CLASES DE VALORES**

En la prestación del Servicio de Inversión Asesorados, SIM asesorará para la adquisición de los siguientes valores: las acciones, partes sociales, obligaciones, bonos, títulos opcionales, certificados, pagarés, letras de

cambio y demás títulos de crédito, nominados inscritos en el Registro Nacional de Valores, certificados bursátiles fiduciarios indizados, certificados bursátiles, valores estructurados, de capital o deuda, fondos de inversión. Adicional se ofrecerán valores, incluyendo derivados diseñados o emitidos por Banco Santander International o cualquier otra entidad financiera que pertenezca al mismo consorcio o grupo empresarial al que pertenece SIM o por terceros según la demanda de los Clientes.

Asimismo, SIM asesorará para la adquisición de los siguientes valores:

1. Productos de Inversión:

- Mercado de Capitales
- Mercado de Deuda: Gubernamental y corporativo
- Fondos mutuos
- Fondos cotizados en bolsa (ETFs)
- Valores estructurados
- Capital privado (*Private Equity*)
- Opciones listadas

2. Productos y Servicios Bancarios

- Depósitos a plazo
- Depósitos fiduciarios
- Mercados de dinero

3. Otros Productos:

- Cambio de divisas
- Contratos a plazo de cambio de divisas

En todo momento proporcionaremos las recomendaciones en cumplimiento de la Ley del Mercado de Valores, las Disposiciones de Prácticas de Venta y demás normatividad que al efecto emita la Comisión.

**Procesos para la revisión de transferencias de valores e instrumentos financieros derivados de la cartera que (i) se recibieron de otra entidad financiera o, (ii) no hubieran sido producto de la asesoría de inversiones realizada por SIM.**

Antes de que se acepte una transferencia de valores de otra entidad financiera a la cuenta de un cliente de SIM, estos deben ser preaprobados por SIM. El proceso es el siguiente:

1. El asesor en inversiones enviará una lista de dichos valores, incluyendo sus identificadores, al área de Operaciones de Banco Santander International vía correo electrónico.
2. El área de Operaciones de Banco Santander International examinará los valores basándose en la información de mercado, para verificar si pueden ser aceptados considerando diferentes factores, como pueden ser: volatilidad, liquidez, riesgo de mercado, entre otros.

3. En el caso de que el área de Operaciones de Banco Santander International determine que el producto es un valor deteriorado, se le pedirá al Cliente que firme el Formulario de Valores Deteriorados.
4. En caso de que el producto sea complejo (como, por ejemplo, Productos Estructurados, Fondos Privados y Fondos Alternativos), el área de Operaciones de Banco Santander International debe consultar con el emisor del producto y analizarlo antes de recibir la transferencia del mismo.
5. Una vez que el asesor en inversiones reciba la aprobación final de Banco Santander International vía correo electrónico, continúa el proceso de transferencia, incluyendo las codificaciones de riesgo y asignación de activos en el sistema para determinar la adecuación del cliente.

Desde que se reciben los activos transferidos y en forma automática, se realizara la evaluación de idoneidad de la cartera agregada del cliente donde se determina si las inversiones totales (incluyendo transferidos) del cliente están alineadas a su perfil de inversión o han si generado un desvío. El Asesor deberá revisar desvíos de perfil disponibles en el sistema y generar una propuesta de inversión para sugerir alineación con las recomendaciones pertinentes.

Adicionalmente cada seis (6) meses del año calendario se realiza una revisión de idoneidad de todas las carteras del cliente con su perfil de inversión, incluyendo los valores transferidos de otras instituciones, para confirmar si están alineadas con el perfil de riesgo asignado del Cliente. En caso contrario se genera una nueva propuesta alineada para discutir con el Cliente, asegurándose que las carteras tienen un seguimiento periódico y el Cliente está enterado de sus riesgos y posiciones.

## **VI. HONORARIOS**

SIM solamente podrá cobrar los honorarios/contraprestaciones por concepto de los Servicios de Inversión Asesorados que expresamente haya convenido con sus Clientes a través de sus contratos de prestación de servicios y siempre que dichos servicios hayan sido efectivamente prestados. Asimismo, las tarifas se acordarán con el Cliente de conformidad con los servicios específicos a prestar, y dicho acuerdo se realizará antes de la prestación de los servicios.

En general, SIM tendrá en cuenta los siguientes criterios para el cálculo de comisiones:

### 1) Comisión de Asesoramiento

Comisión anual que se cobra trimestralmente y se calcula en función del valor de los activos financieros de cada cartera de inversión al final de cada mes. La comisión dependerá del Servicio y del volumen bajo gestión en la cuenta de los Clientes. Para mayores detalles, por favor referirse a su asesor, en donde la comisión de asesoramiento no excederá el máximo de 250 (doscientos cincuenta) puntos base de los activos bajo gestión.

#### *Factores de Cálculo para comisiones de SIM*

La cantidad resultante debe ser adicionada con el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y SIM pondrá a disposición del Cliente la factura correspondiente, documento que cumplirá con las disposiciones fiscales aplicables.

## 2) Comisión por Transacciones de Compra/Venta de Valores

SIM no presta servicios de ejecución de operaciones, por lo que no cobra comisiones por transacciones de compra o venta de valores. Por el servicio de compra y venta de inversiones, el cliente estará sujeto a las comisiones de corretaje del intermediario que intervenga en la operación.

### **Modificaciones**

En caso de que las comisiones señaladas en los párrafos que anteceden tengan alguna modificación, SIM lo notificará al Cliente a través de los mecanismos señalados en el contrato de prestación de servicios correspondiente y actualizará la presente Guía de Servicios de Inversión.

Los honorarios que se cobrarán a los Clientes no pueden comprometer la capacidad de los funcionarios y empleados de SIM que prestan los Servicios de Inversión Asesorados para actuar en el mejor interés de los Clientes de SIM.

## **LINEAMIENTOS PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA CARTERA**

### **Política para la Diversificación de Cartera**

SIM presta los Servicios de Inversión Asesorados conforme a la política de diversificación de cartera aprobada por la persona responsable del análisis de productos financieros, la cual considera los siguientes aspectos:

- Activos bajo gestión invertidos en la cuenta del Cliente.
- Razonabilidad de los productos financieros acorde al Perfil del Cliente y el perfil del producto financiero y los activos que el Cliente tenga en su portafolio de inversión.
- Los riesgos inherentes al producto financiero, tales como riesgo de mercado y liquidez, entre otros.

En todo momento, SIM contará con un responsable del cumplimiento de las Disposiciones de Prácticas de Venta, a efecto de verificar el cumplimiento de los límites y estándares de diversificación de cartera, así como de supervisar las situaciones en las cuales SIM no estará obligada a observarlos.

En los casos en que se requiere actualizar o establecer nuevos límites de concentración, ya sea por cambios en las disposiciones legales aplicables a SIM o a cualquiera de sus Clientes, cambios operativos o por estrategia de negocios, dicha modificación es evaluada y aprobada por la persona responsable del cumplimiento de las Disposiciones de Prácticas de Venta y notificada al Cliente.

### **Límites de Concentración de Cartera**

Conforme a lo aprobado por la persona responsable del cumplimiento de las Disposiciones de Prácticas de Venta y el Comité de Productos, las carteras de inversión deben diversificarse atendiendo a los siguientes porcentajes máximos:

- Nivel de riesgo máximo por perfil de Inversión: El Riesgo Equivalente ("REQ") es una medida del valor de riesgo relativo que compara el nivel de riesgo de cada tipo de activo versus el riesgo del mercado de valores accionarios. El REQ es un valor porcentual de riesgo que puede depender del tipo de activo, la calificación crediticia, el vehículo de inversión, el vencimiento, la volatilidad, etc. Todos los activos de inversión tienen un REQ asignado y que oscila entre 0% (cero por ciento) a 100% (cien por ciento).

- A modo de ejemplo, un activo de alto riesgo como las acciones bursátiles tienen un REQ de 100% (cien por ciento), en cambio un activo de menor riesgo como las notas del tesoro americano a corto plazo, pueden tener un REQ de 10% (diez por ciento).
- El nivel de REQ total de un portafolio de inversión es calculado según el promedio porcentual del nivel de riesgo de las inversiones del Cliente.

### Límites por Perfil de Inversión

	Límite Máximo					
	Conservador		Moderado		Agresivo	
Nivel de riesgo Equivalente REQ	30%		65%		100%	
Mercados Emergentes	20%	(40%*)	30%	(60%*)	50%	(80%*)

*\*Profile LATAM (Clientes que han seleccionado mercados emergentes como mercado de preferencia en su Test de Perfilación)*

En general, la concentración única de producto no debería exceder el 15% (quince por ciento) para productos tradicionales y 10% (diez por ciento) para productos alternativos y notas estructuradas con riesgo de capital.

*\*Todos los porcentajes hacen referencia al porcentaje total de la cartera de inversión.*

### Casos de Excepción

Los Servicios de Inversión Asesorados de SIM buscan satisfacer el interés del Cliente. En dicho entendido, considerando el dinamismo propio de los mercados financieros, SIM está consciente de que existirán circunstancias en las que podría resultar contrario a los intereses del Cliente, el que SIM observe de manera irrestricta los límites de concentración establecidos para cada cartera.

Por ello, con fundamento en los artículos 6 y 11 de las Disposiciones de Prácticas de Venta, SIM puede emitir recomendaciones o instruir operaciones a nombre y por cuenta de sus Clientes sin observar los límites de concentración establecidos para cada cartera, en caso de eventos y/o condiciones extraordinarias de mercado. Todas las operaciones de gestión no-discrecional deben ser autorizadas por el Cliente.

### VII. POLÍTICAS EN EL MANEJO DE SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERÉS

SIM tiene el deber de gestionar los Conflictos de Interés y todos los Sujetos Obligados tienen la obligación de entender y seguir las normas y regulaciones que rigen estos conflictos.

Algunas de las actividades de los Servicios de Inversión Asesorados que presentan Conflictos de Interés están prohibidas en todas las circunstancias. Estas incluyen:

- **El uso de Información Privilegiada** – El uso de Información Privilegiada, ya sea por empleados o clientes de SIM, está estrictamente prohibido.
- **Operaciones adelantadas (Front-running)** – Ningún empleado de SIM puede obtener beneficios actuando en base a información proporcionada por los Apoderados o analistas de inversiones antes de que sus clientes hayan recibido dicha información. Los Apoderados deben esforzarse por difundir todas las recomendaciones de inversión de manera rápida y equitativa a todos sus clientes para evitar que un cliente se beneficie a expensas de otro.

Otras actividades requieren una mayor conciencia y controles adecuados. Estas incluyen:

- **Autonegociación** – Todas las operaciones entre SIM y sus Clientes deben hacerse de manera justa y equitativa, con transparencia en las tarifas y comisiones cobradas.
- **Uso de productos propios** – La selección de proveedores de productos debe basarse en los mejores intereses del Cliente, y el uso de productos propios debe ser monitoreado de cerca, estando prohibida la recomendación de acciones de SIM.
- **Tarifas y comisiones** – Las tarifas y comisiones deben cobrarse de manera equitativa a todos los Clientes, con concesiones basadas en factores objetivos que sean consistentes y aplicados de manera justa.

### **VIII. MECANISMOS PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE ACLARACIONES Y RECLAMACIONES**

Para la presentación de consultas y reclamaciones, SIM pone a disposición del Cliente varios canales entre los cuales se incluyen el correo institucional, cartas oficiales dirigidas a SIM o el Apoderado, así como cualquier acercamiento verbal con el Apoderado.

Asimismo, es importante mencionar que el punto de contacto es siempre su Apoderado, quien puede redirigir su reclamación al departamento pertinente. Además, el Cliente puede dirigir sus reclamaciones al responsable de cumplimiento de las Disposiciones de Prácticas de Venta.