



En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa del mercado de valores, principalmente en el Real Decreto Legislativo 4/2015, del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, y en el Real Decreto 217/2008, PlusValue debe acreditar la entrega previa a los partícipes de la presente documentación.

Declara que firma la presente copia de la portada de la información de las políticas Mifid que le ha sido entregada por PlusValue en su versión completa.

Así mismo le comunicamos que usted ha sido clasificado como **cliente minorista** (por lo que recibe el máximo nivel de protección que otorga la normativa vigente) y que tiene derecho a solicitar una categoría distinta, tal y como viene explicado en el apartado 2 del presente documento.

Nombre _____
Apellidos _____
NIF _____

Firma

En _____ a _____ de _____ de _____

Si el titular es un menor de edad, este documento debe firmarlo su representante.

Nombre _____
Apellidos _____
NIF _____

Firma

En _____ a _____ de _____ de _____

Si el titular es un menor de edad, este documento debe firmarlo su representante.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normativa vigente, principalmente con la Directiva MiFID, y con el objetivo de que los clientes y los potenciales clientes puedan tomar decisiones sobre las inversiones que realicen a través de PlusValue A.V., S.A. (en adelante, PlusValue) se pone a su disposición con carácter previo a la contratación de los servicios de inversión, información imparcial, exacta y clara de la Entidad. Concretamente, los servicios que presta, los instrumentos financieros que comercializa y sobre los costes y gastos asociados a los mismos, así como información referida a la protección de los intereses de los clientes: políticas de incentivos, políticas de tramitación y ejecución sobre órdenes de clientes y políticas para evitar los conflictos de interés. La contratación de los servicios de inversión con PlusValue presupone la aceptación de los dispuesto en el presente documento y, por ello, es conveniente que lo lea detenidamente.

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ENTIDAD

1.1 DATOS GENERALES

PlusValue, con NIF A71303119, es una Agencia de Valores que figura inscrita en el Registro Mercantil de Navarra, Hoja NA-36217, Tomo 1825, Folio 130, así como en el Registro de Sociedades y Agencias de Valores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores con el número 268 y con fecha 13 de enero de 2017.

Su domicilio social se encuentra en la Calle Berroa, nº2, Oficina 603 de Tajonar, Navarra. El teléfono de contacto es 948.150.249 y su página web es www.plusvalue-av.com

El Cliente en relación con la prestación de los servicios de inversión podrá comunicarse con la Entidad en castellano. PlusValue pondrá a disposición del cliente la documentación pertinente y realizarán las comunicaciones, en todo caso, en castellano.

1.2 INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS QUE PRESTA PLUSVALUE

Sin perjuicio de los servicios de inversión y auxiliares que figuran en su programa de actividades, principalmente, los servicios de inversión, en relación con acciones o participaciones de Instituciones de Inversión Colectiva no cotizadas domiciliadas en España y planes de pensiones, prestados por PlusValue a sus Clientes son los que se señalan a continuación:

a. Recepción y transmisión de órdenes (Intermediación)

PlusValue en general actúa como receptora y transmisora de órdenes de las Entidades con las que tiene suscritos acuerdos de comercialización. Recibe las órdenes de sus Clientes sobre fondos de inversión, Sicav's y planes de pensiones, y las transmite a la Entidad Gestora correspondiente para su ejecución.

Frecuencia y calendario: La confirmación sobre la ejecución de la orden a los Clientes será enviada por PlusValue el primer día hábil tras la recepción de la misma por la Gestora.

Información sobre costes y gastos conexos al servicio: El servicio de recepción y transmisión de órdenes de clientes puede ser remunerado o no por el Cliente. En el caso de no ser remunerado por el Cliente, PlusValue podrá recibir honorarios, comisiones o beneficios no monetarios de terceros por las inversiones que con ocasión del servicio, realice para el Cliente. Para ello PlusValue cumplirá con las mejoras de calidad del servicio que en cada caso determine la normativa aplicable.

b. Asesoramiento en materia de inversiones

En los casos en que lo solicite el Cliente, PlusValue presta el servicio de asesoramiento no independiente en materia de inversión. A este respecto, se entiende por asesoramiento en materia de inversión, la realización de recomendaciones concretas y personalizadas al Cliente basadas en las circunstancias personales del mismo (conocimientos y experiencia, situación financiera y necesidades de liquidez, objetivos de inversión y capacidad de riesgo) sobre un universo de instrumentos financieros que PlusValue y el Cliente consideran adecuados y con los que PlusValue tiene acuerdos de comercialización.

El asesoramiento prestado es **recurrente**, consistente en una relación continuada con el cliente en la que se le prestan determinadas recomendaciones de inversión y seguimiento periódico de la idoneidad de los instrumentos financieros contratados a cambio de la percepción de unos honorarios de asesoramiento. La cartera será objeto de verificación con carácter periódico en aras de que sea adecuada al perfil de cliente en cada momento.

Información sobre costes y gastos conexos al servicio: Los honorarios del servicio de asesoramiento en materia de inversión serán proporcionales a los honorarios, comisiones o beneficios no monetarios de terceros que pueda percibir PlusValue, vendrán detallados en el contrato.

1.3 INFORMACIÓN SOBRE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

a. Instituciones de Inversión Colectiva (IIC): Fondos de Inversión y SICAV

Los **fondos de inversión** son instituciones de inversión colectiva, configuradas como patrimonios separados sin personalidad jurídica, pertenecientes a una pluralidad de inversores, que tienen por objeto la captación de fondos, bienes o derechos del público para gestionarlos e invertirlos en bienes, derechos, valores u otros instrumentos, financieros o no, siempre que el rendimiento del inversor se establezca en función de los resultados colectivos.

Las **SICAV** son instituciones de inversión colectiva que adoptan la forma de sociedad anónima y cuyo objeto social es la captación de fondos, bienes o derechos del público para gestionarlos e invertirlos en bienes, derechos, valores u otros instrumentos, financiero o no, siempre que el rendimiento del inversor se establezca en función de los resultados colectivos. Según su vocación inversora, a grandes rasgos, pueden distinguirse los siguientes tipos de IIC's:

- **De renta fija.** Son aquellas que invierten la mayoría de su patrimonio en activos de renta fija (obligaciones y bonos, letras, pagarés, etc). Aquellos que, dentro de esta categoría invierten únicamente en activos a corto plazo (plazo de reembolso inferior a 18 meses) y no pueden invertir en activos de renta variable, se denominan fondos monetarios.
- **Mixtos.** Son aquellas que invierten parte de su patrimonio en activos de renta fija y parte en renta variable.
- **De renta variable.** Invierten la mayor parte de su patrimonio en activos de renta variable. Dentro de esta categoría se establecen subcategorías, según los mercados en los que se invierta (Europa, USA, etc), los sectores (telecomunicaciones, finanzas, etc) u otras características de los valores en los que el fondo invierte.
- **Globales.** No tienen definida con precisión su política de inversión y, por tanto, tienen libertad para no fijar de antemano los porcentajes de renta variable o fija en los que van a invertir.
- **Garantizados.** Son fondos que aseguran que, como mínimo, a una fecha determinada, se conservan la totalidad o parte de la inversión inicial efectuada.

La inversión en IIC implica ciertos riesgos. La naturaleza y el alcance de estos riesgos dependerá del tipo de fondo, de sus características individuales (definidas en el folleto del fondo) y de los activos en los que invierta su patrimonio. La elección entre los distintos tipos de IIC debe hacerse teniendo en cuenta la capacidad y el deseo de asumir riesgos por parte del inversor, así como del horizonte temporal de la inversión.

En general, las IIC permiten controlar los riesgos al permitir una mayor diversificación, pero no puede excluirse la posibilidad de sufrir pérdidas, ya que el capital está invertido en valores cuyo precio oscila en función de la evolución de los mercados financieros.

El inversor, al elegir una IIC, debe analizar el riesgo que conlleva y decidir hasta qué punto está dispuesto a asumir que, al solicitar su reembolso, su inversión valga menos que en el momento de la compra.

Hay dos conceptos que pueden ayudar al inversor a tener una idea más aproximada del riesgo que incorpora un determinado fondo de inversión:

- **Volatilidad:** indica si históricamente los valores liquidativos del fondo han experimentado variaciones importantes o si, por el contrario, han evolucionado de manera estable. Un fondo volátil tiene más riesgo porque es difícil prever si el valor liquidativo va a subir o bajar. Por lo tanto, en el momento del reembolso, podrán obtenerse ganancias significativas o pérdidas importantes.
- **Duración:** la duración (o plazo medio de vencimiento) es un concepto que permite estimar cómo responderán los activos de renta fija ante las variaciones de los tipos de interés. Cuando los tipos de interés suben, el precio de los valores de renta fija disminuye para poder igualar la mayor rentabilidad que ofrecen las nuevas emisiones. En caso de una bajada de tipos, el resultado es el contrario. Este efecto es menor cuanto menor es el plazo de vencimiento (duración) de los valores de renta fija. Por tanto, a menor duración de la cartera de renta fija del fondo, menor sensibilidad a los movimientos de los tipos de interés y, por tanto, menor riesgo.

Conocer la composición de la cartera y vocación inversora de las IIC es fundamental, ya que permite al inversor hacerse una idea del riesgo que asume el fondo:

- **Tipo de activos:** con carácter general la inversión en renta variable tiene más riesgo que la inversión en renta fija, ya que las cotizaciones de las acciones son más volátiles. Sin embargo, la renta fija también puede generar pérdidas, ya que su valor fluctúa.
- **Calidad de crédito de las emisiones:** a través de la calificación que realizan entidades especializadas.
- **País o zona en la que invierte:** los acontecimientos políticos, económicos y sociales pueden afectar a las inversiones que se mantienen en un determinado país.
- **Divisa distinta del euro:** posibles fluctuaciones por los tipos de cambio.
- **Derivados:** los fondos que invierten en instrumentos financieros

derivados pueden incorporar un riesgo superior debido a las características intrínsecas de este tipo de productos (pueden multiplicar las pérdidas, aunque también pueden multiplicar las ganancias). No obstante, hay fondos de inversión que utilizan los derivados con la finalidad exclusiva de disminuir los riesgos de la cartera de contado (cobertura).

- **Mercado no regulado:** si el fondo invierte en valores que no se negocien en mercados regulados, hay menos control sobre sus emisiones.

PlusValue procederá a clasificar los instrumentos financieros sobre los que preste servicios de inversión y auxiliares a sus clientes en función de su riesgo, dicha clasificación será necesaria para poder asignar productos a clientes a los que preste servicio de asesoramiento en materia de inversión, en función del perfil obtenido en el test de idoneidad.

b. Fondos de pensiones

Los fondos de pensiones son instituciones de inversión colectiva sin personalidad jurídica que, al igual que los fondos de inversión, pertenece a una pluralidad de inversores y tienen por objeto la captación de fondos, bienes o derechos del público para gestionarlos e invertirlos en bienes, derechos, valores u otros instrumentos, financieros o no, siempre que el rendimiento del inversor se establezca en función de los resultados colectivos.

Los fondos de pensiones son los patrimonios afectos a los planes de pensiones y creados, al objeto exclusivo, de dar cumplimiento a los mismos. En los fondos de pensiones se materializan o se invierten las aportaciones de cada participante, así como los rendimientos financieros que generan las aportaciones.

El patrimonio del fondo integra los derechos consolidados de los participantes y los derechos económicos de los beneficiarios y, con cargo a él, se abonan las prestaciones por contingencias.

Según las modalidades de planes de pensiones que integre, se distinguen dos tipos de fondos de pensiones:

- **Fondos de pensiones de empleo:** que integrará los planes de pensiones del sistema de empleo.
- **Fondos de pensiones personales:** que integrarán los planes del sistema individual o asociado.

El inversor, al elegir un fondo de pensiones, debe analizar el riesgo que conlleva y decidir hasta qué punto está dispuesto a asumir que, al cumplir con las condiciones de rescate del fondo, su inversión valga menos que en el momento de la compra. En este sentido, remitimos al apartado anterior para que el cliente quede informado de los riesgos inherentes de este tipo de instrumento financiero.

2. CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

De acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, PlusValue está obligado a clasificar a todos sus clientes en tres categorías a las que se asocia, de acuerdo con la normativa, un nivel de protección diferente.

Dichas categorías son:

- **Cliente minorista:** reciben el máximo nivel de protección previsto y el máximo alcance de la documentación e información pre y post contractual que tiene que ser puesta a disposición de los mismos.
- **Cliente Profesional:** se les otorga un nivel de protección menor con respecto a los clientes minoristas, al presuponer que disponen de un conocimiento de los mercados y de los instrumentos financieros suficientes para adoptar sus propias decisiones de inversión y comprender y asumir los riesgos de las mismas (inversores institucionales, grandes empresas o personas físicas con unos conocimientos y experiencia relevante y demostrable).
- **Contraparte elegible:** gozan de un nivel básico de protección al tratarse de entidades que por su propia naturaleza actúan de forma directa y frecuente en los mercados financieros (Instituciones de inversión colectiva y sus gestoras, fondos de pensiones, bancos y cajas de ahorro...).

Con carácter general, PlusValue clasificará por defecto a todos sus clientes como **minoristas**, otorgándoles la máxima protección posible.

Tiene derecho a solicitar el cambio de clasificación a cliente profesional, renunciando de forma expresa a su tratamiento como cliente minorista. Dicha solicitud, en su caso, tiene que ser realizada por escrito, utilizando para ello los formularios de que dispone PlusValue debidamente cumplimentados y firmados. PlusValue, tras evaluar si el cliente posee el grado de experiencia, conocimientos y cualificación que MiFID asigna a esta categoría, le comunicará su decisión. En cualquier caso, el cambio de categoría es revocable.

3. EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD

Todos los clientes a los que se le preste el servicio de asesoramiento no independiente deben cumplimentar el Test de idoneidad siempre con anterioridad a la prestación del servicio. La finalidad del Test de idoneidad es determinar el perfil de riesgo del cliente con el objetivo de poder recomendarle los servicios de inversión e instrumentos financieros que mejor le convengan. Para evaluar la idoneidad

PlusValue tendrá en cuenta los siguientes criterios relacionados con su perfil: sus conocimientos y experiencia, su situación financiera y sus objetivos de inversión.

PlusValue entregará una copia al cliente del documento que recoja la primera evaluación realizada, dicha documentación deberá contener la fecha y ser firmada por el cliente.

La vigencia del test de idoneidad será anual, a contar desde el momento en el que PlusValue reciba dicho test cumplimentado por el cliente. PlusValue informará a los clientes de cualquier modificación que se realice relativa al test de idoneidad, facilitando con carácter inmediato un modelo de test actualizado para su cumplimentación. En caso de no producirse modificación alguna relativa al test de idoneidad, ni comunicarse por parte del cliente cambios respecto de la información previamente proporcionada a PlusValue, se entenderá prorrogado, por igual periodo anual, el último test de idoneidad que se encuentre cumplimentado por el cliente.

PlusValue tendrá derecho a confiar en la información proporcionada por el cliente para llevar a cabo la evaluación de la idoneidad, salvo en aquellos supuestos en los que PlusValue sepa que la información proporcionada por el cliente es manifiestamente falsa, o bien es inexacta o está incompleta. En estos casos, PlusValue no le prestará el servicio de asesoramiento en materia de inversión.

4. EVALUACIÓN DE LA CONVENIENCIA

La Entidad podrá prestar el servicio de recepción y transmisión de órdenes a clientes minoristas sin necesidad de obtener la información para evaluar la conveniencia, cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

1. Que el servicio se refiera a productos "no complejos".
2. Que el servicio se preste a iniciativa del cliente o potencial cliente.

En el resto de los casos, cuando se presta el servicio de recepción y transmisión de órdenes, PlusValue deberá evaluar la conveniencia del cliente, es decir, determinar si el cliente es apto o no para operar con un determinado producto o familia de productos en cuestión. Se deberá solicitar al cliente, incluido en su caso los clientes potenciales, que facilite información sobre sus conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio ofrecido o solicitado, con la finalidad de que PlusValue pueda evaluar si el servicio o producto de inversión es adecuado para el cliente.

Cuando, en base a esa información, PlusValue considere que el producto o el servicio de inversión no es adecuado para el cliente, se lo advertirá. Asimismo, cuando el cliente no proporcione la información indicada en este apartado o esta sea insuficiente, PlusValue le advertirá de que dicha decisión le impide determinar si el servicio de inversión o producto previsto es adecuado para él. En estos casos, si el cliente solicita, puede continuar con la operación solo si PlusValue lo acepta.

En caso de que el servicio de inversión se preste en relación con un instrumento complejo, el documento contractual incluirá, junto a la firma del cliente, una expresión manuscrita, por la que el inversor manifieste que ha sido advertido de que el producto no le resulta conveniente o de que no ha sido posible evaluarlo.

PlusValue entregará una copia al cliente del documento que recoja la primera evaluación realizada, dicha documentación deberá contener la fecha y ser firmada por el cliente.

PlusValue tendrá derecho a confiar en la información proporcionada por el cliente para llevar a cabo la evaluación de la conveniencia, salvo en aquellos supuestos en los que PlusValue sepa que la información proporcionada por el cliente es manifiestamente falsa, o bien es inexacta o está incompleta.

5. SITUACIONES DE COTITULARIDAD, APODERAMIENTO Y REPRESENTACIÓN

5.1 IDONEIDAD

En el caso de cuentas de clientes con **cotitularidad** (con independencia del régimen de disposición):

- Los titulares podrán decidir quién de ellos es el más adecuado a efectos de la toma de decisiones de inversión o definición de los objetivos y el horizonte de inversión.
- Los titulares podrán decidir que sea PlusValue quién evalúe la idoneidad considerando a cualquiera de los titulares, prestando el resto de los titulares su consentimiento expreso a este procedimiento y a la evaluación resultante.

Por otra parte, el test será realizado por el **apoderado o autorizado** (persona física o jurídica) cuando la cuenta de un cliente sea manejada por alguno de éstos. En este sentido, las preguntas relacionadas con el conocimiento serán respondidas con el criterio del **apoderado** (quien tomará las decisiones sobre la cartera) y las relacionadas con la situación

financiera y los objetivos de inversión serán respondidas bajo los criterios del titular representado.

5.2 CONVENIENCIA

En el caso de cuentas de clientes con **cotitularidad conjunta**, la Entidad elaborará el test a todos los titulares y aplicará a la cuenta el que sea más restrictiva. En el caso de cotitularidad solidaria, la evaluación se realizará teniendo en cuenta los conocimientos y experiencia del titular/autorizado ordenante.

Por otra parte, el test será realizado por el **apoderado o autorizado** (persona física o jurídica) cuando la cuenta de un cliente sea manejada por alguno de éstos. Las preguntas deberán responderse teniendo en cuenta los conocimientos y experiencia del apoderado (cuando sea este quien opere) y las preguntas relacionadas con la situación financiera y los objetivos de inversión, deberán responderse bajo los criterios del cliente titular a quien representa.

6. POLÍTICA DE EJECUCIÓN Y TRATAMIENTO DE ÓRDENES DE CLIENTES

PlusValue ha elaborado una Política de mejor ejecución para dar un adecuado

tratamiento y adoptar todas las medidas razonables que permitan obtener el mejor resultado en las operaciones de los clientes.

En la operativa concreta de PlusValue no existe la toma de decisión a la hora de seleccionar un intermediario o centro de ejecución de las órdenes de los clientes, dado que únicamente se presta el servicio de recepción y transmisión de órdenes sobre los fondos de inversión, Sicav's y fondos de pensiones que comercializa. Por tanto, en todos los casos PlusValue debe dar traslado de las órdenes de los clientes a las sociedades gestoras de esos fondos, ya que son éstas las únicas encargadas de la ejecución de las mismas. Las sociedades gestoras son: Cobas Asset Management, azValor Asset Management, Magallanes Value Investors, Abaco Capital Asset Management y Cartesio Inversiones.

PlusValue ha establecido el siguiente criterio para la tramitación de las órdenes de clientes por parte de las sociedades gestoras:

- Se tramitarán a las sociedades gestoras antes de la hora del corte del fondo, como parte de las órdenes del mismo día, todas aquellas órdenes de clientes recibidas, como mínimo, una hora antes de la hora de corte del fondo.
- Se tramitarán a las sociedades gestoras después de la hora de corte del fondo, como parte de las órdenes del día siguiente, las órdenes recibidas con posterioridad a la hora fijada.

PlusValue demostrará a los clientes que lo soliciten, que las órdenes se han ejecutado de conformidad con la Política de mejor ejecución.

Asimismo, PlusValue facilitará al cliente, cuando éste se lo solicite, información sobre la situación de su orden. En cualquier caso, se debe informar de manera inmediata al cliente minorista sobre cualquier dificultad relevante que surja para la debida ejecución de la orden.

La Política de mejor ejecución de PlusValue será evaluada con una periodicidad anual para supervisar los procedimientos y los criterios implantados para el envío de órdenes, así como el cumplimiento de los mismos.

7. INFORMACIÓN A PROPORCIONAR A CLIENTES

7.1 INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

a. Información sobre recepción y transmisión de órdenes y asesoramiento no independiente

Información sobre el producto. Además de la información obligatoria establecida en la normativa MIFID, que se recogen en el presente documento, PlusValue, como Entidad comercializadora de los fondos de inversión de terceros, se encarga de suministrar a los clientes, o potenciales clientes, con antelación suficiente a la suscripción de las participaciones en los fondos de inversión por ella comercializados, y de manera gratuita, la siguiente documentación:

- El documento de datos fundamentales para el inversor (DFI).
- El último informe semestral publicado.

Previo petición de los clientes, o potenciales clientes, PlusValue entregará el folleto y los últimos informes trimestrales y anuales publicados.

En el caso de los Fondos de Pensiones, con carácter previo a la suscripción, PlusValue hará entrega a los partícipes de un Documento con los datos fundamentales de los Planes individuales que se comercialicen.

Asimismo, con motivo de su incorporación, PlusValue entregará a los partícipes que lo soliciten un certificado de pertenencia del Plan y de la aportación inicial realizada. También se les entregará las especificaciones del Plan y de la declaración de los principios de la política de inversión del Fondo de Pensiones.

Información sobre costes y gastos. En relación a IICs, PlusValue revelará de forma completa, exacta y comprensible al cliente de manera previa la información sobre los costes y gastos asociados al servicio de recepción y transmisión de órdenes y al servicio de asesoramiento no independiente recurrente, así como cualquiera de los pagos relacionados con terceros. Dicha información estará agregada para que el cliente pueda comprender el coste total y el efecto acumulativo sobre el rendimiento de la inversión, facilitándose, a solicitud del cliente, un desglose por conceptos.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se calculen los costes y gastos sobre una base ex ante, PlusValue utilizará los costes realmente soportados como aproximación de los costes y gastos previstos. En caso de que estos costes no estén disponibles, PlusValue deberá realizar estimaciones razonables de estos costes. En este supuesto, PlusValue deberá reexaminar dichas hipótesis en virtud de su experiencia posterior y ajustar las hipótesis si lo considerase necesario.

Información sobre incentivos. En relación a IICs, PlusValue revelará de forma completa, exacta y comprensible, con carácter previo a la prestación del servicio de inversión, la información relativa a la existencia, naturaleza, y cuantía del pago o beneficio de que se trate.

Cuando la Entidad no haya podido determinar ex ante el importe de un pago o beneficio que deba percibirse o abonarse, y haya revelado en cambio al cliente el método para calcular dicho importe facilitará ex post a sus clientes la información relativa al importe exacto del pago o el beneficio percibido o abonado.

b. Información sobre asesoramiento no independiente recurrente PlusValue ofrece exclusivamente asesoramiento no independiente, a aquellos inversores que así lo soliciten y sobre un universo de instrumentos financieros que PlusValue y el Cliente consideran adecuados y con los que PlusValue tiene acuerdos de comercialización.

7.2 INFORMACIÓN POSTCONTRACTUAL

a. Información sobre recepción y transmisión de órdenes y asesoramiento no independiente

Información sobre la ejecución de las órdenes remitidas. Siempre que un Cliente acuda a PlusValue para solicitar presencialmente una operación de suscripción, reembolso o traspaso de fondos de inversión o de fondos de pensiones comercializados, se le entregará una copia de la misma.

PlusValue será responsable de enviar al Cliente, a la mayor brevedad posible y en soporte duradero, la información esencial confirmando la ejecución de la orden y los términos de la misma. Los clientes que hubieran optado por recibir la información a través de su correo electrónico, recibirán la documentación encriptada, para garantizar la confidencialidad.

Para mejorar la calidad del servicio, PlusValue pondrá a disposición en la web, en soporte duradero, el resultado de las operaciones realizadas por el cliente. **Información sobre el producto.** Los partícipes de las IIC comercializadas por PlusValue, recibirán por parte de las sociedades gestoras con las que tenga suscritos acuerdos de distribución y comercialización, la siguiente información:

- **Trimestralmente:** Informes periódicos de contenido económico. Los informes trimestrales se remitirán gratuita y periódicamente a los partícipes y accionistas que expresamente lo soliciten. En este sentido, PlusValue ha habilitado un espacio en la ficha de Alta del cliente para que se pueda solicitar la opción expresamente.
- **Semestralmente.** Los informes semestrales se remitirán gratuita y periódicamente a los partícipes y accionistas, salvo que expresamente renuncien a ello.
- **Anualmente:**
 - **Estado de posición** (en el plazo máximo de un mes desde el cierre del ejercicio).
 - **Información fiscal.**

Los partícipes y beneficiarios de los fondos de pensiones comercializados por PlusValue, recibirán por parte de las sociedades gestoras con las que tenga suscritos acuerdos de distribución y comercialización, la siguiente información:

- **Semestralmente:** información sobre la evaluación y situación de los derechos económicos del plan, incluyendo, en su caso, los extremos que pudieran afectarles (modificaciones normativas o normas de funcionamiento del fondo de pensiones). Dicha información contendrá un estado-resumen de la evaluación y situación de los activos del fondo, los costes y la rentabilidad obtenida.
- **Trimestralmente:** las sociedades gestoras deberán poner a disposición de los partícipes y beneficiarios y publicar en su página web, junto con una relación detallada de todas las inversiones de cada fondo gestionado al cierre del trimestre, un informe que contendrá, además de la información detallada en el apartado anterior, la rentabilidad acumulada en el ejercicio hasta la fecha y la

correspondiente al trimestre de que se trate. No obstante, esta información trimestral, se remitirá a los partícipes y beneficiarios que expresamente lo soliciten.

• **Anualmente:**

- **Certificación anual**, sobre el total de las aportaciones realizadas en el año natural y el valor del total de sus derechos consolidados al final del mismo. Esta certificación incluirá, en su caso, la cuantía de los excesos de aportación advertidos y el deber de comunicar el medio para el abono de la devolución.
- **Información fiscal.**

Información sobre costes y gastos e incentivos. PlusValue revelará de forma completa, exacta y comprensible al Cliente, por correo, al menos una vez al año, información sobre los costes y gastos reales asociados al servicio de recepción y transmisión de órdenes y al servicio de asesoramiento no independiente, así como cualquiera de los pagos relacionados con terceros. Dicha información estará agregada para que el Cliente pueda comprender el coste total y el efecto acumulativo sobre el rendimiento de la inversión, facilitándose, a solicitud del Cliente, un desglose por conceptos.

Estado de posición. Para mejorar la calidad del servicio, PlusValue remitirá por correo al Cliente, mensualmente, información clara y concreta sobre el estado de posición de los valores e IIC's, así como la rentabilidad actualizada. Los clientes que hubieran optado por recibir la información a través de su correo electrónico, recibirán la documentación encriptada, para garantizar la confidencialidad. Igualmente, para mejorar la calidad del servicio, PlusValue pondrá a disposición en la web, en soporte duradero, el estado de posición al día de acceso, así como su rentabilidad actualizada.

b. Información sobre asesoramiento no independiente recurrente

Para mejorar la calidad del servicio, a aquellos clientes que quieran firmar el contrato de asesoramiento no independiente recurrente, PlusValue trabajará sobre la siguiente información:

Propuesta de inversión. Estudiar y proponer una recomendación personal al cliente cuando éste lo demande.

Informe de seguimiento. Evaluar, al menos con una periodicidad anual, la continuidad de la idoneidad de los instrumentos financieros en los que haya invertido.

Verificación de cartera. Realizar, con la misma periodicidad que el informe de seguimiento y como parte del mismo, la verificación de que la cartera que tenga el Cliente se ajuste a sus objetivos de inversión, conocimientos financieros y experiencia inversora, utilizados de base para efectuar al Cliente por parte de PlusValue, la evaluación de la idoneidad necesarias para la prestación de este servicio.

7.3 INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS TELEMÁTICOS

Se permitirá la utilización de medios telemáticos para las comunicaciones y el suministro de la información mencionada, siempre que el cliente autorice de manera expresa a PlusValue el uso de dicho canal para la remisión de información. Con este objetivo el cliente deberá rellenar en el boletín de alta de cliente el campo del correo electrónico como la casilla de comunicación por medios telemáticos.

Se permitirá la utilización del teléfono móvil indicado en el boletín de alta del cliente, con el fin de identificar que el cliente que opera en la web es la persona que dice ser y dar más seguridad al proceso.

Las comunicaciones se entenderán a todos los efectos recibidas, salvo que el correo electrónico o el envío postal venga devuelto. En los citados casos, se guardarán las evidencias y se contactará al cliente para conocer los cambios que se hubieran podido producir y no hubieran sido comunicados. De esta manera se procederá a realizar un nuevo envío.

8. COMISIONES Y GASTOS ASOCIADOS

Las tarifas, comisiones y gastos asociados a las operaciones específicamente pactadas entre el Cliente y PlusValue se recogerán en los Anexos del correspondiente contrato firmado entre las partes.

Encontrará más detalle en la Política de Incentivos detallada en el apartado 11 del presente documento.

Sin perjuicio de lo anterior, la prestación del servicio de asesoramiento en materia de inversión está sujeto a IVA según consulta vinculada a la Dirección General de Seguros con criterio del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y se deberá repercutir al tipo impositivo general vigente.

9. FONDO DE GARANTÍA DE INVERSIONES

Uno de los requisitos que PlusValue debe cumplir para el desarrollo de su actividad como Agencia de Valores, es contar con un sistema de indemnización de los inversores no profesionales. En este sentido, PlusValue está adherido al Fondo General de Garantía de Inversiones (FOGAIN), cuya finalidad es ofrecer a los clientes de las Empresas de Servicios de Inversión, la cobertura de una indemnización en caso de

que alguna de estas entidades entre en una situación de concurso de acreedores o declaración de insolvencia. El FOGAIN se encuentra gestionado por la Gestora del Fondo General de Garantía de Inversiones, S.A. Para una mayor información sobre el FOGAIN puede consultar su página web www.fogain.org.

10. SOBRE LA POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

PlusValue tiene aprobada una política de gestión de conflictos de interés, que garantiza que el PlusValue adopta las medidas para identificar, gestionar y atenuar el riesgo de lesión potencial de los intereses de los clientes.

Los conflictos de interés son situaciones que pueden surgir al prestar servicios de inversión o auxiliares o una combinación de los mismos, y cuya existencia puede menoscabar los intereses de uno o varios clientes. Es importante destacar que, a efectos de entender que existe un conflicto de interés, no basta con que el PlusValue obtenga un beneficio de la operación en cuestión si no existe también una pérdida, para el cliente, derivada de la misma; o que un cliente obtenga una ganancia o evite una pérdida si no existe una pérdida asociada a otro cliente.

PlusValue ha establecido, entre otras, las siguientes medidas para mitigar y gestionar situaciones de potenciales conflictos de interés:

- Existencia de un Reglamento Interno de Conducta suscrito por todas las personas competentes donde se establecen los principios y las normas de actuación. Asimismo, las personas competentes tendrán permanentemente actualizada una declaración en la que consten sus vinculaciones económicas, familiares o de otro tipo con el objetivo de detectar posibles situaciones de conflicto de interés.
- Se mantienen separadas aquellas áreas de negocio especialmente sometidas a conflictos de interés (comercial, back office, unidades de control) con el fin de prevenir conflictos de interés y de evitar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o reservada.
- Establecimiento de una Política retributiva tendente a evitar las situaciones de conflicto de interés. En este sentido, la Entidad ha establecido como política la posibilidad de percibir retribuciones variables que sean compatibles con la gestión eficaz de los riesgos, que no constituyan incentivos que puedan ser incompatibles con el riesgo tolerado por la Entidad, ni capaces de incitar a los empleados a favorecer sus propios intereses o los de la Entidad en detrimento de los clientes.
- Se ha establecido un procedimiento para la correcta gestión de la recepción y transmisión de las órdenes de clientes, tal y como se describe en el apartado 5 del presente documento.
- Existencia de una Política de incentivos. En este sentido, en el cobro de retrocesiones por comercialización de IIC o fondos de pensiones, PlusValue se compromete en todo caso a ofrecer a todos los clientes, en su caso, las clases más baratas y no aquellas con las que puedan obtener un mayor beneficio económico.
- En caso de que pudiera surgir un conflicto de interés que no pudiera evitarse, se ha diseñado un procedimiento con el objeto de que la situación no derive en perjuicio para el cliente o se minimicen los perjuicios.

Tiene derecho a solicitar información más detallada sobre la Política de gestión de conflictos de interés, la cual se halla a su disposición en las oficinas de PlusValue.

11. POLÍTICA DE INCENTIVOS

Se consideran incentivos los honorarios, comisiones y beneficios monetarios y no monetarios que PlusValue puede satisfacer o recibir de terceros relacionados con la prestación a sus clientes de un servicio de inversión.

PlusValue tiene aprobada una Política de incentivos, que garantiza que PlusValue adopta las medidas para detectar, actualizar y tratar las situaciones de incentivos.

En principio, el pago o recepción de honorarios, comisiones o beneficios está prohibido. Solo están permitidos los siguientes incentivos:

El detalle de los incentivos vigentes en cada momento se encuentra a disposición de los clientes en las oficinas de PlusValue.

TIPO DE SERVICIO

Recepción y transmisión de órdenes de IIC y planes de pensiones PlusValue percibe una comisión directamente de las Gestoras por la distribución de las IIC y planes de pensiones que compran sus clientes. Esta comisión, que se calcula por regla general como un porcentaje sobre la comisión de gestión de las IIC que distribuye, supone un porcentaje hasta el 60% de dichas comisiones. Caso de que no se percibiese tal retrocesión, PlusValue podrá cobrar hasta un 5% sobre el efectivo de la operación con un mínimo de 250 euros.

Asesoramiento no independiente recurrente en materia de inversión sobre productos comercializados

Si el cliente lo solicita, PlusValue puede prestarle servicio de asesoramiento no independiente recurrente. PlusValue podrá recibir honorarios, comisiones o beneficios no monetarios de terceros por las inversiones que, con ocasión del servicio, realice para el Cliente, PlusValue podrá cobrar, proporcionalmente, por sus servicios de asesoramiento recurrente.

El precio del servicio será de 1.000 euros menos la retribución que reciba PlusValue de las gestoras que comercialice.

12. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PlusValue dispone de un Servicio de Atención al Cliente con el objeto de servir de interlocución entre clientes y PlusValue, tramitando y realizando seguimiento de reclamaciones o quejas derivadas de la vulneración de los derechos e intereses que les asisten como consecuencia de la prestación de servicios financieros por parte de PlusValue.

Los datos de contacto son los siguientes:

- Página web de PlusValue: www.plusvalue-av.com
- Persona titular del Servicio de Atención al Cliente: Doña Isabel Munárriz Santesteban.
- Dirección de correo electrónico del responsable: info@plusvalue-av.com. En cumplimiento de la legislación aplicable, existe a disposición de los clientes y terceros el Reglamento para la Defensa del Cliente de PlusValue que puede descargarse de la página web de PlusValue, en la web de la CNMV o solicitarse por escrito al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

13. INFORMACIÓN TRATAMIENTO DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

PlusValue trata los datos de carácter personal para las siguientes finalidades:

- **Gestión de clientes:** disponer de la información necesaria sobre sus clientes para darle el alta como tal, de acuerdo a los criterios establecidos en la normativa MiFID y en la normativa de prevención de blanqueo de capitales, de FATCA y CRS, así como lleva a cabo la gestión administrativa de los clientes y la gestión de los clientes potenciales.
- **Cumplimiento normativo:** información de clientes que por razones normativas obliga la legislación a tratar con o sin obtener el consentimiento de los interesados tanto para su recogida como para su cesión, por ejemplo, el análisis de las operaciones sospechosas de blanqueo de capitales o la grabación de las llamadas telefónicas y el almacenamiento de correos electrónicos en el caso de la recepción y transmisión de órdenes.
- **Evaluación de la idoneidad:** información de clientes para definir y evaluar sus conocimientos y experiencia; su situación financiera y sus necesidades de liquidez; los objetivos de inversión y capacidad de riesgo para poder realizar asesoramiento financiero.
- **Evaluación de la conveniencia:** información de clientes para definir y evaluar la conveniencia de los clientes a los que presta servicios de recepción y transmisión de órdenes, al objeto de reforzar la protección de los derechos de los clientes, en cumplimiento de las disposiciones de la normativa MiFID, su transposición al ordenamiento nacional y la normativa española de aplicación.
- **Resolver las quejas y reclamaciones de clientes:** información de clientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes (tanto personas físicas como personas jurídicas), siempre que reúnan la condición de usuario de los servicios de inversión prestados por PlusValue.

Legitimación: PlusValue está legitimada para el tratamiento de sus datos personales al ser necesarios para la ejecución de los contratos que suscribe con sus clientes. Y también para el cumplimiento de las obligaciones legales que se le aplican.

Cesión de datos: PlusValue cederá datos para cumplir con las obligaciones legales a las diferentes administraciones competentes en la materia que controlan, en especial, el blanqueo de capitales.

Conservación: los datos se conservarán el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades señaladas y se almacenarán mientras PlusValue pueda tener responsabilidades derivadas de su tratamiento.

Delegado de protección de datos: podrá ponerse en contacto con la persona delegada de protección de datos de PlusValue en el siguiente correo electrónico: dpd@plusvalue-av.com

Derechos: los clientes podrán ejercer en todo momento los siguientes derechos: de acceso, de rectificación, de supresión, de oposición, de portabilidad y de limitación.

Los interesados podrán ejercitar los derechos indicados, dirigiendo a PlusValue una comunicación formal y por escrito, acreditando su

personalidad, valiéndose de cualquier medio aceptado en derecho.

Así mismo se le informa que tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, C/Jorge Juan n1 6; 28001 Madrid; <https://www.agpd.es>.

14. GRABACIÓN DE CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

La Política de grabación de PlusValue será de aplicación a la totalidad de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas mantenidas con los clientes de PlusValue en la prestación de servicios que estén relacionados con la recepción y transmisión de órdenes de clientes, incluso si finalmente no dan lugar a la prestación del servicio.

Se entienden excluidos del ámbito de aplicación de esta Política los demás servicios de inversión, como es el caso de la prestación de servicio de asesoramiento no independiente en materia de inversión, cuya operativa se encuentra amparada bajo la emisión de una propuesta de inversión que queda recogida por escrito y cuya entrega al cliente queda perfectamente trazada.

La utilización de los canales telefónicos de PlusValue implican el conocimiento y aceptación por parte del cliente de que la conversación es grabada. En el caso que el cliente no preste su consentimiento a la grabación, deberá optar por cualquier otro tipo de canal para realizar la operación (presencial, correo electrónico, fax o web).

Las comunicaciones electrónicas recibidas o realizadas desde dispositivos autorizados por PlusValue serán registradas al objeto de poder garantizar la trazabilidad de las órdenes y operaciones realizadas por los clientes.

PlusValue conservará las grabaciones de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas en un soporte duradero que permita su reproducción o copia y en un formato que no permita su modificación o la destrucción de la grabación original. Las grabaciones serán fácilmente accesibles y estarán a disposición de los clientes que las soliciten.

15. SOSTENIBILIDAD

Respecto a la **integración de los riesgos de sostenibilidad**, entendiéndose por estos cualquier hecho o condición ambiental, social o de gobernanza que, de producirse, podría provocar un impacto material negativo en el valor de la inversión, la Entidad no integra los riesgos de sostenibilidad a la hora de prestar los servicios de asesoramiento en materia de inversión sobre instrumentos financieros, ya que no dispone actualmente de una política de integración de estos riesgos en el proceso de toma de decisiones de inversión.

Respecto a las **principales incidencias adversas** en materia de sostenibilidad, es decir aquellas incidencias del asesoramiento y las decisiones de inversión que tengan efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad, teniendo en cuenta el tamaño, naturaleza y escala de las actividades que lleva a cabo la Entidad, actualmente no toma en consideración dichas incidencias adversas al prestar servicios de asesoramiento en materia de inversión sobre instrumentos financieros, puesto que actualmente no dispone de una política de diligencia debida en relación con dichas incidencias adversas.