

## CONTRATO BÁSICO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

En Madrid, a xx de xx de 2017

### De una Parte:

**MUTUACTIVOS INVERSIONES, AGENCIA DE VALORES, S.A.U.**, con domicilio en el Paseo de la Castellana 33, 28046-Madrid, y N.I.F. A-86780244, inscrita en el Registro de la CNMV con el número 250 (en adelante, MUTUACTIVOS), representada por **D. JUAN AZNAR LOSADA** y **D. RICARDO GONZÁLEZ ARRANZ**, mayores de edad, con N.I.F. números 5218124-E y 2538502-S, respectivamente, en virtud de la escritura de poderes otorgada a su favor ante el Notario de Madrid, D. Luis Pérez-Escobar Hernando, el día 26 de julio de 2013 con número de protocolo 2.624. **MUTUACTIVOS AV**, es agente de seguros exclusivo de **MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA**, y está inscrita en el Registro Administrativo Especial de mediadores de Seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos.

### De otra Parte:

Dº/D \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_, y con N.I.F. \_\_\_\_\_ (en adelante, el Cliente).

## EXPONEN

I.- Que el Cliente está interesado en la contratación de determinados servicios de inversión que en la actualidad presta MUTUACTIVOS AV, así como, en su caso, en la contratación de determinados productos de ahorro y de inversión que distribuye MUTUACTIVOS AV.

II.- Que con la entrada en vigor de la Directiva 2014/65 /CE de Mercados e Instrumentos Financieros, –MiFID II (“Markets in Financial Instruments Directive”)– y su trasposición en los diferentes estados miembros de la Unión Europea, se obliga a las Entidades Financieras que prestan servicios de inversión a la adopción de unos términos y condiciones de carácter básico por escrito, que establezcan los derechos y las obligaciones esenciales de las partes, creando, en consecuencia, un entorno de mayor transparencia y protección al inversor, debiendo ajustar las Entidades Financieras la prestación de sus servicios a las características, situación, experiencia y conocimientos financieros concretos del Cliente.

III.- A los efectos aplicables a la prestación de servicios de inversión, los presentes términos y condiciones constituyen el **Acuerdo Básico** (en adelante, **Contrato**) que establece los derechos y obligaciones esenciales entre MUTUACTIVOS AV y el Cliente, resultando de aplicación a todos los servicios y operaciones de inversión que MUTUACTIVOS AV preste al Cliente en la actualidad y a los que en el futuro puedan ser prestados por MUTUACTIVOS AV, sin perjuicio de los términos y condiciones específicos que puedan regular la prestación de cada servicio de inversión o cada uno de los productos de ahorro y de inversión contratados por el Cliente en cada momento

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. - Objeto del Contrato

El presente Contrato tiene como finalidad establecer los términos y condiciones básicas aplicables a los servicios de inversión que MUTUACTIVOS AV, de conformidad con la legislación vigente, presta, o puede prestar al Cliente y a la distribución de productos de ahorro y de inversión ofrecidos por MUTUACTIVOS AV.

Los servicios de inversión que en la actualidad presta MUTUACTIVOS AV son los siguientes:

- **Asesoramiento no independiente en materia de inversión** que consiste en la prestación de recomendaciones personalizadas a un Cliente ya sea a petición de éste o por iniciativa de MUTUACTIVOS AV, con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros. La gama de instrumentos financieros objeto del servicio de Asesoramiento no independiente se limita a Instituciones de Inversión Colectiva nacionales o extranjeras, administradas o no por Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. (en adelante, respectivamente IIC y MUTUACTIVOS SGIIC), Planes de Pensiones del Sistema Individual y productos de Vida-Ahorro comercializados o mediados, todos ellos, por la propia MUTUACTIVOS AV. El servicio podrá prestarse tanto de forma puntual como recurrente, siendo necesario en este último caso la suscripción entre el Cliente y MUTUACTIVOS AV del correspondiente contrato de asesoramiento. El carácter puntual del asesoramiento supone la emisión de recomendaciones al Cliente con carácter esporádico, mientras que el asesoramiento recurrente implica la presentación periódica de recomendaciones al Cliente en el marco de una relación continuada con su asesor. Las recomendaciones en el servicio de asesoramiento, en todo caso, serán elaboradas por MUTUACTIVOS AV, se pondrán a disposición del Cliente por escrito o a través de un medio que acredite su entrega de forma fehaciente y serán objeto del correspondiente registro por parte de MUTUACTIVOS AV, independientemente de la decisión de inversión que finalmente adopte el Cliente. Las recomendaciones de inversión se presentarán como idóneas para el Cliente. Para la presentación de recomendaciones idóneas, MUTUACTIVOS AV llevará a cabo la correspondiente evaluación de la idoneidad. No obstante, en caso de que sea el Cliente quien se dirija a MUTUACTIVOS AV para consultar la idoneidad de una operación, MUTUACTIVOS AV deberá analizar la operación en relación con la cartera de valores asesorada y si a juicio de MUTUACTIVOS AV la operación no puede considerarse idónea para el Cliente, MUTUACTIVOS AV informará claramente al mismo de dicha circunstancia y le facilitará una recomendación por escrito (o de forma fehaciente), que deberá ser firmada en el sentido de que su recomendación es que el Cliente no realice dicha operación. Adicionalmente, con la finalidad de proteger el interés del Cliente, MUTUACTIVOS AV podrá limitar el número de iniciativas de inversión realizadas por el Cliente.

Con posterioridad a la emisión de la recomendación, en caso de que el Cliente desee ejecutar las órdenes u operaciones objeto de asesoramiento podrá ordenar la ejecución de las mismas a MUTUACTIVOS AV. En ningún caso será decisión de MUTUACTIVOS AV la ejecución de las órdenes u operaciones objeto de asesoramiento, siendo facultad exclusiva del Cliente quien, en base al asesoramiento recibido, deberá aceptar o rechazar la recomendación para su ejecución.

Asimismo, MUTUACTIVOS AV proporcionará a los clientes una evaluación, al menos anual, de la idoneidad de los instrumentos financieros recomendados, lo que implica que MUTUACTIVOS AV podrá percibir honorarios, comisiones o beneficios no monetarios de un tercero en relación con la prestación del servicio al Cliente.

En todo caso, se proporcionará al Cliente, con suficiente antelación, en caso de que exista, información específica sobre la relación de MUTUACTIVOS AV con los emisores o proveedores de los instrumentos financieros que puedan ser recomendados.

El servicio de asesoramiento no independiente está dirigido tanto a clientes minoristas como profesionales.

- **Gestión discrecional de carteras de inversión** que consiste en la gestión discrecional e individualizada de carteras, que incluyan uno o más instrumentos financieros según el mandato de los clientes. Este servicio requiere la suscripción por parte del Cliente del correspondiente contrato de gestión discrecional de carteras. La gestión efectiva de la cartera de inversión del Cliente se podrá delegar en MUTUACTIVOS SGIIC.

El servicio de gestión discrecional de carteras está dirigido tanto a clientes minoristas como profesionales.

**Recepción y transmisión de órdenes sobre IIC**, nacionales o extranjeras, administradas o no por MUTUACTIVOS SGIIC. La contratación de las IIC se realizará a través de la plataforma de AllFunds Bank u aquellas de similares características que en cada momento decida MUTUACTIVOS AV, bajo la operativa del régimen de traspasos, excepción hecha de los fondos administrados por MUTUACTIVOS SGIIC.

El servicio puede ser remunerado o no por el Cliente. En el caso de ser remunerado por el Cliente, mediante el cobro explícito de una comisión, MUTUACTIVOS AV no recibirá ningún tipo de honorario, comisión o beneficios no monetarios de terceros por la prestación del servicio, o en caso de hacerlo, los devolverá al cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

En caso de no ser remunerado por el Cliente, MUTUACTIVOS AV podrá recibir honorarios, comisiones o beneficios no monetarios de terceros por las inversiones que, con ocasión del servicio de recepción, transmisión y ejecución de órdenes, realice el Cliente. Para ello MUTUACTIVOS AV cumplirá con las mejoras de la calidad del servicio que en cada caso determine la normativa aplicable.

El servicio de recepción y transmisión de órdenes sobre IIC está dirigido tanto a clientes minoristas como profesionales.

De manera accesoria, MUTUACTIVOS AV prestará el servicio de custodia cuando las acciones y/o participaciones de las instituciones de inversión colectiva estén registradas en una cuenta global, actuando en este caso MUTUACTIVOS AV como titular de la misma por cuenta de clientes, sin perjuicio de mantener un desglose interno de la posición de cada cliente en cada momento.

A estos efectos, el Cliente autoriza expresamente la utilización de cuentas globales cuando resulte necesario para el desarrollo de actividades de negociación por cuenta del Cliente en mercados extranjeros. De conformidad con esta autorización, MUTUACTIVOS AV, o la entidad en la que ésta delegue la gestión encomendada de acuerdo con lo previsto en este Contrato, hará uso de cuentas globales con los requisitos establecidos la normativa aplicable. El Cliente queda asimismo informado de que la utilización de las citadas cuentas puede conllevar la restricción temporal de disponibilidad, deterioro de valor o incluso pérdida de instrumentos financieros propiedad del Cliente o de los derechos derivados de esos instrumentos financieros como consecuencia de los riesgos específicos, legales u operacionales que tales operaciones pudieran conllevar. En caso de ser varios titulares, todos ellos autorizan la utilización de las cuentas globales, con la firma del presente Contrato.

**Comercialización de planes de pensiones** administrados por Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P., o por cualquier otra entidad con quien se haya llegado a un acuerdo de comercialización.

**Mediación en seguros de vida-ahorro** MUTUACTIVOS AV mediará en la comercialización de los seguros de vida-ahorro gestionados por Mutua Madrileña Automovilista.

Habida cuenta del carácter básico de este Contrato, MUTUACTIVOS AV y el Cliente quedan obligados a suscribir, cuando así venga exigido legalmente, cuantos documentos o contratos resulten necesarios para la efectividad y adecuada prestación de los servicios de inversión que se convengan, los cuales se configurarán como Anexos al presente Contrato.

Adicionalmente, el Cliente deberá suscribir las órdenes o cursar las instrucciones pertinentes sobre los servicios de inversión a prestar por MUTUACTIVOS AV en los términos que resulten legal o contractualmente exigibles a las mismas.

## SEGUNDA.- Clasificación del Cliente

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva MiFID, y la normativa española que transpone dicha directiva, MUTUACTIVOS AV ha comunicado al Cliente su clasificación MiFID y el Cliente ha aceptado expresamente dicha clasificación.

La clasificación como minorista implica que, a dichos clientes, se les aplicará el máximo nivel de protección que establece la normativa aplicable.

Aquellos clientes clasificados como minoristas que decidan renunciar a dicho tratamiento, bien con carácter general, bien para un servicio, tipo de producto o transacción determinada, será necesario solicitar su tratamiento como cliente profesional y hacer llegar a MUTUACTIVOS AV, C/ Fortuny, 18, 2ª Planta, 28010 – Madrid o a través de la dirección de correo electrónico info@mutuactivos.com, debidamente cumplimentado y firmado, el formulario habilitado al efecto para su realización. La admisión de la solicitud y renuncia quedará condicionada a que MUTUACTIVOS AV efectúe la adecuada evaluación de la experiencia y conocimientos en relación con las operaciones y servicios que solicite, y se asegure de que puede tomar sus propias decisiones de inversión y comprende sus riesgos. MUTUACTIVOS AV, tal y como establece la normativa legal, deberá comprobar que aquellos clientes que solicitan su tratamiento como profesional cumplen al menos dos de los siguientes requisitos:

- 1º que haya realizado operaciones de volumen significativo en el mercado de valores, con una frecuencia media de más de diez por trimestre durante los cuatro trimestres anteriores;
- 2º que el valor del efectivo y valores depositados es superior a 500.000 euros;
- 3º que ocupe, o haya ocupado durante al menos un año, un cargo profesional en el sector financiero que requiera conocimientos sobre las operaciones o servicios previstos.

Además, el Cliente deberá declarar por escrito, en documento distinto al del Contrato, que conoce las consecuencias derivadas de su renuncia a la clasificación de minorista.

Por su parte, la clasificación como cliente profesional implica que se poseen la experiencia, los conocimientos y la cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y para valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones. Corresponde a los clientes profesionales solicitar un mayor nivel de protección cuando considere que no está en condiciones de valorar o gestionar correctamente los riesgos a los que se expone.

Aquellos clientes clasificados como profesionales que decidan solicitar su clasificación como minorista, bien con carácter general, bien para un servicio, tipo de producto o transacción determinada, será necesario solicitar dicho tratamiento y hacer llegar a MUTUACTIVOS AV, C/ Fortuny, 18, 2ª Planta, 28010 – Madrid o a través de la dirección de correo electrónico info@mutuactivos.com, debidamente cumplimentado y firmado, el formulario habilitado al efecto para su realización. La solicitud para el tratamiento como cliente minorista se llevará a cabo de forma automática, no siendo necesario que MUTUACTIVOS AV lleve a cabo ninguna verificación adicional al suponer dicho cambio de clasificación una mayor protección.

El Cliente informará a MUTUACTIVOS AV acerca de cualquier hecho o circunstancia que pueda alterar o afectar a su clasificación o que deba ser tenido en cuenta por MUTUACTIVOS AV a estos efectos.

## TERCERA.- Idoneidad y Conveniencia

### Evaluación de la idoneidad

Con carácter previo a la prestación de los servicios de asesoramiento no independiente en materia de inversión y gestión discrecional de carteras, MUTUACTIVOS AV solicitará información al Cliente con el objeto de determinar si el mismo tiene la experiencia y los conocimientos necesarios para comprender los riesgos que implica el específico producto que se propone contratar. Asimismo, le solicitará información al objeto de comprender sus datos esenciales y poder disponer de una base razonable para pensar, teniendo en cuenta debidamente la naturaleza y el alcance del servicio prestado, que la transacción específica que debe realizarse al prestar el servicio de gestión de cartera o asesoramiento financiero cumple las siguientes condiciones:

1. responde a los objetivos de inversión del Cliente. En este sentido, se solicitará información sobre el horizonte temporal de la inversión, las preferencias en relación con la asunción de riesgos, su perfil de riesgo, y las finalidades de la inversión.
2. es de tal naturaleza que el Cliente puede, desde el punto de vista financiero, asumir cualquier riesgo con inversión coherente con sus objetivos de inversión.

La información relativa a la situación financiera del Cliente incluirá información sobre el origen y nivel de ingresos periódicos, sus activos, incluyendo activos líquidos, inversiones y bienes inmuebles, así como sus compromisos financieros periódicos.

Cuando se trate de clientes clasificados como profesionales, MUTUACTIVOS AV únicamente estará obligado a solicitar y evaluar información relativa a los objetivos de inversión y situación financiera, en tanto, a esta tipología de clientes se les presupone conocimientos, experiencia y cualificación necesaria para tomar sus decisiones de inversión y valorar correctamente sus riesgos.

En los supuestos en que el Cliente no proporcione la información necesaria a MUTUACTIVOS AV para llevar a cabo la evaluación de su idoneidad, MUTUACTIVOS AV no estará facultada para prestarle el servicio de asesoramiento o de gestión de carteras.

### Evaluación de la conveniencia

Con anterioridad a la contratación, por parte del Cliente, de una IIC comercializada por MUTUACTIVOS AV, MUTUACTIVOS AV recabará del Cliente la información necesaria que le permita determinar si el mismo tiene la experiencia y los conocimientos necesarios para comprender los riesgos que implica el específico producto que se propone contratar. MUTUACTIVOS AV entregará una copia al Cliente del documento que recoja la evaluación realizada.

correctamente sus riesgos. Por tanto, en estos supuestos MUTUACTIVOS AV no estará obligado a evaluar la conveniencia del Cliente.

Lo anterior no aplica respecto de aquellos clientes clasificados como profesionales, en tanto se les presupone conocimientos, experiencia y cualificación necesaria para tomar sus decisiones de inversión y valorar

En los casos en que el Cliente decida no facilitar la información necesaria para evaluar la conveniencia del producto, MUTUACTIVOS AV le advertirá de que su decisión de no proporcionar dicha información impide determinar la adecuación del producto.

Siempre que MUTUACTIVOS AV considere que el producto o servicio de inversión no es adecuado, deberá comunicárselo al Cliente mediante la correspondiente advertencia sobre la falta de conveniencia.

En aquellos casos en los que a pesar de las anteriores advertencias el Cliente decida bajo su propia iniciativa contratar el instrumento financiero cuya conveniencia no ha podido ser evaluada o cuando el resultado de la evaluación es no conveniente, MUTUACTIVOS AV exigirá del Cliente una declaración específica reconociendo estas circunstancias con el contenido y en los términos previstos por la normativa aplicable.

MUTUACTIVOS AV no tendrá la necesidad de obtener la información para evaluar la conveniencia cuando presten Servicios de Inversión que se limiten exclusivamente a la ejecución o recepción y transmisión de órdenes del Cliente sobre productos de inversión no complejos, siempre que se cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones:

- Que el servicio se preste a iniciativa del Cliente.
- Que la orden se refiera a Instituciones de Inversión Colectiva armonizadas a nivel europeo y a otros instrumentos financieros no complejos.
- Que MUTUACTIVOS AV le haya informado claramente de que en la prestación de dicho servicio no está obligado a evaluar la adecuación del instrumento ofrecido o del servicio prestado y que, por tanto, el Cliente no goza de la correspondiente protección que supone la evaluación de convivencia.

### Cotitulares o Personas Jurídicas

En caso de que el servicio o producto de inversión en cuestión sea formalizado por varios titulares (con independencia de cuál sea el régimen de disposición) y, respecto de los productos y servicios de inversión en los que MUTUACTIVOS AV deba realizar la evaluación de la idoneidad y la conveniencia al Cliente, en la medida en que las condiciones legales y reglamentariamente establecidas lo permitan, el Cliente consiente que MUTUACTIVOS AV evalúe la idoneidad o la conveniencia, según proceda, considerando a cualquiera de los titulares respecto del servicio o producto de inversión concreto, prestando los restantes titulares su consentimiento expreso a este procedimiento de forma que la evaluación correspondiente al titular seleccionado es aceptada por los restantes titulares. Asimismo, los titulares podrán indicar a MUTUACTIVOS AV la persona que consideren más adecuada y las circunstancias pertinentes que consideren más oportunas que han de ser tenidas en cuenta por MUTUACTIVOS AV a la hora de evaluar la conveniencia o idoneidad del correspondiente producto/servicio.

MUTUACTIVOS AV tendrá derecho a presumir que dicho cotitular es la persona relevante a los efectos de la toma de decisiones de inversión o del establecimiento de los objetivos y horizonte de inversión y que, al hacerlo, tiene en consideración la situación individualizada de los restantes cotitulares.

En cualquier caso, el Cliente tiene derecho a solicitar a MUTUACTIVOS AV por escrito que proceda de forma distinta indicándolo expresamente; y recabando MUTUACTIVOS AV dicha comunicación escrita del Cliente donde deberán constar las firmas de todos los titulares.

En caso de que el Cliente sea una persona jurídica, MUTUACTIVOS AV realizará la evaluación de la idoneidad y de la conveniencia a que se refiere el párrafo anterior, teniendo en consideración la experiencia y conocimientos de los apoderados o representantes y la información sobre la situación financiera y objetivos de inversión de la persona jurídica por cuenta de la cual actúen.

### CUARTA.- Responsabilidad del Cliente sobre la información facilitada

El Cliente se obliga a suministrar información fiel a MUTUACTIVOS AV, en relación con la evaluación de la idoneidad y conveniencia, cuando así le sea requerida. MUTUACTIVOS AV no responde en caso de incumplimiento de dicha obligación por el Cliente.

El Cliente será responsable de la información proporcionada, y deberá mantener esta información actualizada e informar a MUTUACTIVOS AV sobre cualquier cambio que pueda suponer una modificación en relación con la evaluación de idoneidad y conveniencia realizadas que le puedan afectar.

Asimismo, informará a MUTUACTIVOS AV acerca de cualquier hecho o circunstancia que pueda alterar o afectar a su clasificación como Cliente o que deba ser tenido en cuenta por MUTUACTIVOS AV a estos efectos.

MUTUACTIVOS AV queda exonerada de toda responsabilidad derivada del incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones de información establecidas en esta cláusula.

De la misma forma, el Cliente se obliga a facilitar a MUTUACTIVOS AV toda otra información necesaria para que ésta pueda desarrollar eficazmente sus funciones y dar cumplimiento a sus obligaciones legales (normas con trascendencia tributaria, prevención del blanqueo de capitales, protección de datos, etc.).

En todo caso, MUTUACTIVOS AV, podrá solicitar al Cliente que actualice la información previamente facilitada o que confirme que la información de la que disponga MUTUACTIVOS AV se mantiene sin cambios.

### QUINTA.- Información al Cliente

MUTUACTIVOS AV proporcionará a sus clientes, incluidos los potenciales, la siguiente información, con antelación suficiente a la celebración del contrato de prestación de servicios de inversión o auxiliares, o a la propia prestación del servicio, cuando éste sea anterior a aquel:

- a) Las condiciones del presente Contrato y, si fuera el caso, de los restantes contratos que hayan de suscribirse necesariamente para la prestación del servicio de inversión concreto ofertado o solicitado.
- b) Los datos de contacto necesarios para permitir la comunicación efectiva del Cliente con MUTUACTIVOS AV.
- c) Los idiomas en que el Cliente podrá comunicarse con MUTUACTIVOS AV.
- d) Los métodos de comunicación que deberán utilizarse, incluidos, cuando proceda, las formas de envío y recepción de órdenes.
- e) La naturaleza, frecuencia y calendario de los informes sobre el servicio prestado.

- f) Una descripción, que podrá ser resumida, de la política de conflictos de interés de la entidad.
- g) Una descripción general de la naturaleza y riesgos de los servicios de inversión ofertados o solicitados, de las estrategias de inversión propuestas, de los instrumentos financieros objeto de la inversión o posible inversión, teniendo en cuenta, en particular, la clasificación del Cliente como Minorista o Profesional. En la descripción se incluirá una explicación de las características del tipo de instrumento financiero en cuestión y de los riesgos inherentes a ese instrumento, de una manera suficientemente detallada para permitir que el Cliente pueda tomar decisiones de inversión fundadas, incluida una explicación del apalancamiento y de sus efectos, y el riesgo de pérdida total de la inversión, así como la volatilidad del precio de ese tipo de instrumento financiero.
- h) Información sobre los centros de ejecución de órdenes y sobre gastos o costes asociados al producto o servicio de inversión.

MUTUACTIVOS AV, deberá notificar al Cliente con suficiente antelación cualquier cambio importante en dicha información que resulte pertinente para el servicio que se esté prestando al Cliente.

MUTUACTIVOS AV proporcionará en soporte duradero o, a través de una página Web, la información exigida en el presente apartado.

Por lo que se refiere a las IIC que se adquieran por el Cliente con la intermediación de MUTUACTIVOS AV, se entenderá que la entrega del Documento de Datos Fundamentales para el Inversor (DFI) de las citadas IIC y con el documento de costes y gastos será considerada información apropiada sobre tales instrumentos financieros, sobre los riesgos de dichos instrumentos y sobre los gastos y costes asociados a dichos productos.

Con respecto a la comercialización de Planes de Pensiones y productos de Vida Ahorro, MUTUACTIVOS AV hará entrega al Cliente de la documentación específica exigida en cada momento por su respectiva normativa legal.

La información prevista en las letras b), c), d) y e) viene recogida en el documento adjunto al presente Acuerdo Básico denominado "INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD Y LOS SERVICIOS DE INVERSIÓN PRESTADOS".

#### **SEXTA.- Comunicaciones entre las partes e Instrucciones del cliente en la comercialización de IIC y planes de pensiones.**

MUTUACTIVOS AV presta el servicio de inversión consistente en la recepción y transmisión de órdenes de sus clientes, sin que en ningún caso preste el servicio de ejecución de órdenes.

MUTUACTIVOS AV tendrá derecho a considerar y tratar como válida toda orden o instrucción que razonablemente crea que procede del Cliente o de persona autorizada por él.

Las órdenes de operaciones recibidas por MUTUACTIVOS AV serán irrevocables. Una orden de suscripción se considera recibida y perfeccionada desde el mismo momento en que toma valor el correspondiente ingreso en la cuenta del fondo. Una orden de reembolso o traspaso se considera recibida desde el mismo momento en que la misma es recepcionada por MUTUACTIVOS AV. En cualquier caso, a las órdenes recibidas se les aplicará las normas de horas de corte y días inhábiles establecidas en el folleto de cada IIC.

MUTUACTIVOS AV podrá rehusar las órdenes o instrucciones que sean cursadas por el Cliente, en el caso de que, en opinión de MUTUACTIVOS AV, el cumplimiento, ejecución o seguimiento de la misma sea contraria a la normativa aplicable o esté sujeta a alguna limitación o restricción.

El Cliente consiente la ejecución parcial por el máximo saldo posible de aquellas órdenes que no se hubieran podido ejecutar íntegramente por insuficiencia de saldo.

El Cliente deberá comunicar por escrito a MUTUACTIVOS AV cualquier limitación que decida establecer en la prestación de servicios de inversión, compeliéndose las partes en este acto a convenirlas de modo escrito.

MUTUACTIVOS AV no aceptará órdenes condicionadas.

En el caso de que el Cliente pretenda cursar órdenes o instrucciones a través de Internet, deberá suscribir el correspondiente Contrato de Servicio para operar por medios telemáticos

#### **SÉPTIMA.- PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES. OTRAS NORMAS.**

Tanto MUTUACTIVOS AV como el Cliente se comprometen a cumplir con toda la normativa vigente en materia de prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, así como cualquier otra normativa aplicable a estos efectos.

Asimismo, el Cliente se compromete a facilitar a MUTUACTIVOS AV toda la información que esta necesite a efectos de que pueda dar cumplimiento a otra normativa obligatoria de cualquier índole (fiscal, normativa FATCA en el caso de clientes con vinculación a Estados Unidos, etc.), así como a informar de todos los cambios producidos que tengan trascendencia sobre las mismas.

#### **OCTAVA.- Políticas de MUTUACTIVOS AV**

Cuando proceda MUTUACTIVOS AV adoptará las medidas necesarias para obtener el mejor resultado posible para las operaciones del Cliente teniendo en cuenta la naturaleza de la operación, el precio, los costes, la rapidez y eficiencia en la ejecución, y cualquier otro elemento relevante. Para ello, MUTUACTIVOS AV ha definido una Política de Mejor Ejecución de órdenes de clientes, la cual se encuentra a disposición del Cliente en las oficinas de MUTUACTIVOS AV, así como en su página web.

MUTUACTIVOS AV enviará al Cliente un aviso en papel o por soporte duradero confirmando la ejecución de la orden no más tarde del primer día hábil tras la ejecución o, si MUTUACTIVOS AV debe recibir la confirmación de un tercero, no más tarde del primer día hábil en que MUTUACTIVOS AV reciba dicha confirmación del tercero.

#### **NOVENA.- Opiniones, estimaciones o recomendaciones**

Todas las opiniones, estimaciones o recomendaciones que sean facilitadas por MUTUACTIVOS AV, serán preparadas en base a fuentes consideradas por MUTUACTIVOS AV como fiables, y aunque se tenga un cuidado razonable para garantizar que las informaciones que se incluyan no sean ni inciertas ni erróneas, MUTUACTIVOS AV no puede garantizar que sean exactas y completas.

MUTUACTIVOS AV no asume responsabilidad alguna por cualquier pérdida, directa o indirecta, que pudiera resultar del uso de las informaciones ofrecidas al Cliente.

#### **DECIMA.- Actuación de MUTUACTIVOS AV; Normas de conducta**

MUTUACTIVOS AV se obliga a comportarse, en la prestación de los servicios de inversión, con diligencia y transparencia en interés del Cliente, cuidando de tales intereses como si fueran propios, aplicando siempre criterios profesionales, quedando exonerado de responsabilidad, salvo supuestos de negligencia, evidente fraude o mala fe.

MUTUACTIVOS AV no garantiza, salvo que expresamente se indique lo contrario en el contrato o producto contratado, rentabilidad fija o mínima alguna, ni se hace responsable de las pérdidas que se puedan producir por las inversiones que se realicen por el Cliente sobre los valores o instrumentos financieros a los que se refiere este Contrato u otros complementarios suscritos por el Cliente para cada producto de inversión, derivadas de la evolución adversa de los precios de los activos financieros, de las divisas en que estuvieran nominados, de los tipos de interés, de la coyuntura de los diversos mercados financieros y, en general, de los demás factores de riesgo que contribuyen en la inseguridad consustancial de los mercados organizados y sobre los que MUTUACTIVOS AV no tiene, ni puede tener, ninguna intervención, al tratarse de factores externos y sin posibilidad de control por parte de MUTUACTIVOS AV.

MUTUACTIVOS AV y el Cliente se obligan a ajustar su actuación a los códigos y prácticas de conducta establecidos en la normativa reguladora del mercado de valores, así como en la legislación concordante o en otras normas que puedan dictarse en el futuro y en las fijadas por la propia MUTUACTIVOS AV para su personal, en especial su Reglamento Interno de Conducta.

MUTUACTIVOS AV tiene establecidos los procedimientos de actuación y medidas de control, que constan en su Política de Gestión de Conflictos de Interés en el Reglamento Interno de Conducta que resulta aplicable tanto a la propia MUTUACTIVOS AV, como a sus consejeros, directores y empleados, entre otras, para impedir el flujo de la información privilegiada entre sus distintas áreas de actividad, así como para identificar, evitar o en su caso mitigar los eventuales conflictos de intereses. MUTUACTIVOS AV se obliga a evitar los conflictos de interés que pudieran plantearse entre clientes, sin que haya privilegios en favor de ninguno de ellos. En el caso de que el conflicto no pueda evitarse razonablemente, MUTUACTIVOS AV revelará previamente al Cliente su naturaleza y origen. La Política de Gestión de Conflictos de Interés de MUTUACTIVOS AV se encuentra a disposición del Cliente en las oficinas de MUTUACTIVOS AV, así como en su página web.

#### **UNDÉCIMA.- Indemnización**

El Cliente acuerda mantener indemne a MUTUACTIVOS AV, sus directores, apoderados, empleados y agentes, si los hubiera, ante cualquier responsabilidad y sanción que le pueda ser impuesta o en la que puedan incurrir en la prestación de servicios de inversión a los que se refiere el presente Contrato encomendado a MUTUACTIVOS AV, salvo en el caso de mala actuación premeditada o negligente de MUTUACTIVOS AV.

Dicha indemnidad se extenderá también a aquellas transacciones que sean realizadas por MUTUACTIVOS AV y cuyo perjuicio se produzca porque el Cliente u otras terceras entidades implicadas no hayan cumplido las obligaciones asumidas de manera adecuada y a tiempo o no hayan enviado o pagado aquello a lo que venían obligadas, salvo en el caso de mala actuación premeditada de MUTUACTIVOS AV.

Lo previsto en la presente Cláusula permanecerá en vigor aun en el caso de expiración del presente Contrato básico o de los concretos contratos relacionados con los servicios de inversión que se suscriban entre MUTUACTIVOS AV y el Cliente, por razón de las transacciones realizadas al amparo de los mismos

#### **DUODÉCIMA.- COMPENSACION**

El Cliente faculta a MUTUACTIVOS AV para que compense con el saldo que presente cualquier cuenta abierta a nombre del Cliente (a su solo nombre o junto a otros titulares), cualquier deuda vencida y exigible del Cliente derivada de los servicios de inversión a los que se refiere el presente Contrato.

MUTUACTIVOS AV podrá compensar cualquier importe del que resulte ser acreedor por razón de dichas operaciones con otros de los que fuera deudor frente al Cliente, en virtud de cualesquiera contratos distintos de los mencionados en los párrafos anteriores, incluidos los saldos de depósitos y cuentas de toda clase y en cualquier moneda que el Cliente mantenga con MUTUACTIVOS AV, a su sólo nombre o con otros titulares, facultando al Cliente a MUTUACTIVOS AV en este acto expresa e irrevocablemente para que, sin previo aviso, pueda reducir o cancelar los saldos de dichos depósitos y cuentas para hacer efectivas cualesquiera cantidades a cargo del Cliente derivadas de las operaciones citadas, abonando y traspasando la cantidad necesaria y/o realizando valores u otra clase de títulos o derechos o depósitos, incluso a plazo, que el Cliente mantenga con MUTUACTIVOS AV.

A efectos de practicar las compensaciones previstas en esta cláusula, en el caso de que alguna de las cantidades a compensar estuviese denominada en moneda diferente al euro, MUTUACTIVOS AV efectuará la correspondiente conversión a esta última moneda, aplicando a tal efecto el tipo de cambio vendedor de la moneda correspondiente que tenga publicado MUTUACTIVOS AV en la fecha en que resulten exigibles las obligaciones derivadas de la operación de que se trate.

Asimismo, el Cliente faculta a MUTUACTIVOS AV a retener los instrumentos financieros del Cliente como garantía de su pago, hasta que la totalidad de las comisiones y gastos debidos por éste sean íntegramente satisfechos. En caso de no procederse al pago de las cantidades adeudadas en el plazo máximo de tres días hábiles desde que el Cliente haya sido notificado de la situación de impago, el Cliente autoriza expresa e irrevocablemente a MUTUACTIVOS AV a enajenar los instrumentos financieros adquiridos con su mediación para reembolsarse de las cantidades debidas siguiendo, en defecto de instrucciones del Cliente el orden de prelación que establezca en el aviso enviado al Cliente, procurando en todo caso minimizar los perjuicios para el Cliente.



## **DECIMOTERCERA.- Fuerza mayor**

No se entenderá que MUTUACTIVOS AV ha incumplido las obligaciones asumidas en este contrato por el retraso o suspensión en la ejecución de alguna de sus obligaciones si los mismos son causados directamente, de forma total o parcial, por causas ajenas al control de MUTUACTIVOS AV.

## **DECIMOCUARTA.- Confidencialidad**

El Cliente y MUTUACTIVOS AV se obligan a tratar toda la información que reciban en relación con este contrato como confidencial, obligándose a no utilizarla, difundirla o copiarla a terceros, salvo lo previsto en el presente contrato o cuando sea requerido, conforme a la normativa aplicable, por cualquier autoridad judicial o administrativa.

Esta obligación no será aplicable: i).- en el caso de que la información sea de público conocimiento a la fecha de su recepción o llegue a serlo en el futuro sin violación de los términos o condiciones del presente documento, ii).- cuando fuese poseída con anterioridad a la entrega o suministro de la información, sin que le fuera aplicable ninguna restricción de confidencialidad, o iii).- siendo distinta a la facilitada, sea puesta a disposición sin ninguna limitación de confidencialidad por una fuente distinta, siempre que tal fuente no estuviera sujeta a un acuerdo de confidencialidad o cualquier obligación de secreto.

## **DECIMOQUINTA.- Duración**

Habida cuenta del carácter básico del presente Contrato, las partes convienen que el mismo tenga vigencia indefinida, salvo que cualquiera de las partes decida denunciarlo por escrito y darlo por resuelto en cualquier momento. En todo caso, el presente Contrato se mantendrá en vigor en tanto en cuanto MUTUACTIVOS AV preste al Cliente servicios de inversión o mientras que el Cliente mantenga saldos o posiciones en productos financieros adquiridos con la mediación de MUTUACTIVOS AV

La resolución del presente Contrato no afectará a aquellas transacciones u órdenes, derechos u obligaciones correspondientes a las operaciones realizadas en ámbito de los servicios de inversión prestados por MUTUACTIVOS AV que se correspondan a transacciones u órdenes pendientes o que al momento de dicha resolución se encuentren pendientes de liquidación

## **DECIMOSEXTA.- Acuerdos con terceras entidades para la prestación de servicios de inversión**

MUTUACTIVOS AV mantiene y puede mantener acuerdos con intermediarios financieros para la prestación de determinados servicios de inversión, así como para la adquisición de productos de ahorro y de inversión.

En aquellos casos en los que el Cliente haya adquirido productos de ahorro y de inversión distribuidos por MUTUACTIVOS AV deberá canalizar su operativa directamente a través de MUTUACTIVOS AV.

## **DECIMOSEPTIMA.- Atención al Cliente**

De acuerdo con lo previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, así como en el Reglamento para la Defensa del Cliente de MUTUACTIVOS AV y MUTUACTIVOS SGIIC, el Cliente podrá interponer sus reclamaciones ante el Departamento de Atención al Mutualista, el Asegurado y al Cliente en primera instancia y ante el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente en segunda instancia, teniendo todos ellos su dirección en la Paseo de la Castellana 33, 28010-Madrid. Y ello sin perjuicio de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (<http://www.cnmv.es>) o, en su caso, al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (<http://www.dgssp.mineco.es>) o al Servicio de reclamaciones del Banco de España (<http://www.bde.es>) toda vez que se hayan obtenido resultados insatisfactorios en las reclamaciones planteadas ante los órganos de MUTUACTIVOS AV antes citados.

## **DECIMOCTAVA.- Grabaciones**

El Cliente autoriza a MUTUACTIVOS AV a efectuar la grabación de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas que se pudieran mantener, en su caso, entre el Cliente y MUTUACTIVOS AV, así como a utilizar las mismas, como medio de prueba, para cualquier incidencia o litigio que entre ambas partes se pudiera plantear en relación con el presente contrato y con los servicios de inversión que se presten al amparo del mismo. Una transcripción de las grabaciones estará a disposición del Cliente durante un plazo de 5 años o el que establezca la normativa en vigor en cada momento.

## **DECIMONOVENA.- Uso de Internet**

El Cliente consiente que la información y notificaciones derivadas del presente contrato le sean remitidas a la dirección de e-mail, que el Cliente en cada momento designe o en soportes duraderos distintos del papel, siempre que dicho método de comunicación con el Cliente resulte apropiado al contexto en que la actividad entre MUTUACTIVOS AV y el Cliente sea llevada a cabo.

## **VIGÉSIMA.- Modificaciones al Contrato**

MUTUACTIVOS AV podrá modificar algunos de los términos de este Contrato e incluso incorporar unos nuevos, mediante la remisión por escrito al Cliente de la información descriptiva de los cambios relevantes, con una antelación de al menos dos meses a su aplicación, pudiendo el Cliente en este periodo resolver el presente Contrato, sin que hasta entonces le sean de aplicación las referidas modificaciones o incorporaciones. Si la modificación supone un beneficio para el Cliente, resultará de aplicación inmediata.

## **VIGÉSIMO PRIMERA.- Ley aplicable y jurisdicción**

El presente Contrato será interpretado y cumplido en sus propios términos y, en lo no previsto, por la legislación española en la materia, ajustándose a la misma las obligaciones y responsabilidades de las partes. Los Tribunales Españoles tendrán jurisdicción exclusiva para resolver cualquier conflicto derivado de este Contrato y, por consiguiente, las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales Españoles.

## **VIGÉSIMO SEGUNDA.- Tratamiento automatizado de datos de carácter personal**

El Cliente consiente de forma expresa:

Que los datos personales proporcionados, incluidos en su caso los datos de salud, así como cualquier otro dato que pudiera facilitarse a lo largo de la relación contractual, sean incluidos en un fichero, automatizado o no, cuyo responsable es MUTUACTIVOS AV., con domicilio social en Madrid, Paseo de la Castellana 33, 28046, Madrid, única destinataria de los datos, salvo en el supuesto de las cesiones previstas en la presente cláusula, con la finalidad de llevar a cabo la relación contractual, para la gestión propia de la actividad inversora y la realización de campañas de fidelización de clientes en los términos indicados en la presente cláusula. La contratación supondrá la comunicación de sus datos relativos a la contratación, así como los que se derivaren de la prestación de servicios que se deriva del presente Contrato, incluidos datos de prestaciones, movimientos, operaciones (incluyendo datos de salud cuando procediera como consecuencia de prestaciones derivadas de planes de pensiones o seguros de Mutua Madrileña) a la SOCIEDAD GESTORA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA o de FONDOS Y PLANES DE PENSIONES que administren y representen el Fondo que fuera a suscribir (cuyos datos figurarán en el Folleto Informativo del Fondo). En el caso de contratación de productos del Grupo Mutua: Mutuactivos Pensiones, S.A.U., Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones, MUTUACTIVOS SGIIC y Mutua Madrileña Automovilista, SSPP así como a entidades financieras, bancarias y organismos públicos que intervengan en la supervisión y control de entidades de Agencias de Valores y que necesariamente tengan que conocer tales datos para el buen fin y la ejecución del Contrato (entidad depositaria de Fondos), y siempre con la finalidad del cumplimiento y ejecución de la inversión solicitada por el Cliente.

La transferencia internacional de sus datos personales, incluso a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable a la normativa sobre protección de datos española, cuando sea preciso para el cumplimiento de las finalidades indicadas en la presente cláusula y para el cumplimiento de los términos indicados en el presente Contrato.

La grabación de las llamadas telefónicas que realice a los números de teléfono de contacto de MUTUACTIVOS AV, a los efectos de control de calidad de las llamadas y gestión de reclamaciones, así como para su utilización como medio de prueba, para cualquier incidencia o litigio que entre ambas partes se pudiera plantear en relación con el presente Contrato y con los servicios de inversión que se presten. En el caso de que se produzca alguna variación en los datos facilitados a MUTUACTIVOS AV para su tratamiento de conformidad con lo previsto en la presente cláusula, se deberá notificar a MUTUACTIVOS AV para que por parte de esta entidad se proceda a dicha modificación.

Todos los datos recabados, así como los anteriores tratamientos y cesiones, son imprescindibles para el establecimiento y desarrollo de la relación contractual.

Tratamientos opcionales

El Cliente autoriza a MUTUACTIVOS AV la realización de los siguientes tratamientos de datos durante la vigencia del contrato y hasta un año desde su extinción:

1. Realizar segmentaciones, estudios de mercado y estadísticos, para adecuar nuestros servicios, ofertas y publicidad a su perfil.
2. El enriquecimiento y análisis de su perfil como cliente de MUTUACTIVOS AV para la realización de estudios de marketing, incluso adaptada a sus circunstancias personales, la adaptación de los productos, servicios y publicidad (si así lo hubiese autorizado previamente) que le podamos ofrecer, mejorando nuestras interacciones con Usted en función de las segmentaciones realizadas y la realización de análisis estadísticos y procedimientos de anonimización de datos. Para ello, MUTUACTIVOS AV podrá recopilar información sobre Usted de fuentes accesibles al público o en otras terceras fuentes tales como registros públicos (p.ej., el Registro de la Propiedad, la Dirección General del Catastro o la Dirección General de Tráfico), ficheros de instituciones públicas (p.ej., el Instituto Nacional de Estadística) y sitios web en los que Usted publique voluntariamente información y/o en los que aparezca publicada información sobre Usted (p.ej., redes sociales como Facebook, Twitter o LinkedIn, blogs o foros relacionados con los sectores financiero, seguros, asistencial, inmobiliario, asegurador, automoción, comercio, ocio y viajes, nuevas tecnologías, telecomunicaciones, sanidad, hogar, energía y transporte) así como sitios web explotados por MUTUACTIVOS AV o por terceros con los que MUTUACTIVOS AV tiene acuerdos o alianzas\* a través de los cuáles puedan obtenerse datos derivados de su navegación (p.ej., preferencias o hábitos). Podrá obtener mayor información respecto de las anteriores fuentes a través del link siguiente: <http://www.mutua.es/aviso-legal.jsp>. La información obtenida a través de estas terceras fuentes podrá ser combinada con su información de Cliente.  
(\* La información y consentimiento sobre qué datos captará MUTUACTIVOS INVERSIONES, A.V., bien directamente, bien a través de terceros con los que tenga alianzas o acuerdos establecidos, serán proporcionados a través de las políticas de cookies establecidas en cada momento en cada sitio web.

3. Enviarle información, incluso por medios electrónicos (SMS, teléfono, email, así como cualquier otro medio equivalente a los anteriores) sobre productos y servicios relacionados con las siguientes categorías (tanto de MUTUACTIVOS AV como de las sociedades de su Grupo o de terceras empresas con las que se alcancen acuerdos de colaboración): automóvil, financieros y seguros, ocio y culturales, telecomunicaciones, sanitarios y asistenciales, inmobiliarios.

4. Comunicar, transcurridos 30 días desde la suscripción del contrato, y se haya verificado que no ha ejercitado ninguna de las opciones indicadas en el punto siguiente (IV) los siguientes datos personales:

A) Identificación personal, datos y canales de contacto facilitados, productos contratados y datos generales de su póliza, así como datos obtenidos de la actividad indicada en el punto 1 y 2 anteriores.

B) A las siguientes entidades (en adelante sociedades Grupo Mutua Madrileña): Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. (entidad aseguradora), Autoclub Mutua Madrileña, S.L.U. (servicios de asistencia), Mutuactivos Pensiones, S.A.U. (Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones), MUTUACTIVOS SGIIC, Inmomutua Madrileña, S.A.U. (servicios inmobiliarios), MM Globalis S.A.U. de Seguros y Reaseguros (entidad aseguradora), MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (entidad aseguradora), a las que se refieren o se refieran en el futuro en [www.mutua.es](http://www.mutua.es) (apartado legal), aquéllas que sean incorporadas en el informe anual de MM y figuren en el mismo como empresas del grupo y/o empresas con las que se consoliden cuentas (memoria disponible en [www.mutua.es](http://www.mutua.es)).

C) Con la finalidad de realizar los tratamientos de datos con finalidad publicitaria, de segmentación y enriquecimiento de clientes indicados en los puntos 1 y 2 del presente apartado.

D) Autoriza a las sociedades del Grupo Mutua Madrileña, con la finalidad de que se realice una gestión centralizada desde MM de sus productos contratados (visión única de cliente a nivel Grupo), así como para poder gestionar el servicio de canal preferido (centralización de las comunicaciones con usted relativas a todos los productos de las sociedades indicadas que tenga en la actualidad o que pudiera tener en el futuro a través de un mismo dato de contacto), a que comuniquen los datos referidos en el punto 3.A) a todas las sociedades del Grupo Mutua Madrileña. Dichos datos se incorporarán en un fichero de cada una de las sociedades del Grupo Mutua Madrileña que reciba los datos con las citadas finalidades. La comunicación se producirá una vez realice una contratación con alguna de las citadas sociedades y no manifieste su oposición a que se comuniquen sus datos a terceros.

Las entidades que reciban los datos objeto de comunicación los incorporarán en un fichero de su responsabilidad, serán tratados para las finalidades informadas, siendo dichas entidades las únicas destinatarias de los datos. Podrá ejercer sus derechos de conformidad con el punto último de la presente cláusula (V). Todas las sociedades referidas tienen su domicilio en Paseo de la Castellana 33 (28046, Madrid).

#### VIGÉSIMO TERCERA.-No Asesoramiento

El presente Contrato no constituye un contrato de asesoramiento.

#### VIGÉSIMO CUARTA.-Notificaciones

A efectos de cualquier notificación o comunicación en relación con este Acuerdo Básico se considerará como dirección del Cliente el domicilio a efectos de notificaciones que conste en los archivos de MUTUACTIVOS AV, ya sea este, según corresponda, el domicilio de correspondencia postal o la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente. Las notificaciones o comunicaciones realizadas en las citadas direcciones se entenderán, a todos los efectos, como recibidas.

#### VIGÉSIMO QUINTA.- Utilización de firma electrónica

Ambas partes convienen que la aceptación del contrato y de los documentos que lo integran y cualquier notificación relativa al mismo se podrán efectuar de forma electrónica con la participación de un Tercero interpuesto de acuerdo con el art 25 de la Ley 34/2002.

Logalty Servicios de Tercero de Confianza, S.L. o cualquier empresa que la sustituya (en adelante Tercero Interpuesto) como tercera parte de confianza, será quien genere y custodie por un plazo mínimo de cinco años la prueba acreditativa de la celebración del contrato y de todas las comunicaciones realizadas entre ambas partes de acuerdo con la normativa vigente.

Para la firma por parte del Cliente de la documentación contractual:

- i. El Tercero Interpuesto remitirá a la dirección de correo electrónico del Cliente, un ejemplar de la documentación contractual. El Cliente, tras su lectura, podrá proceder a la aceptación de la misma. Para ello, el Tercero Interpuesto remitirá un SMS al número de teléfono móvil del Cliente con un código de operación. A la recepción del mismo, el Cliente procederá a introducir el código de la operación recibido, generando de esta forma una prueba electrónica de la aceptación.
- ii. El Tercero Interpuesto remitirá a las partes un certificado electrónico acreditativo de dicha aceptación. El Cliente recibirá este certificado en la dirección de correo electrónico que aparezca en el contrato.

En Madrid, a xx de xx de 201x

**EL CLIENTE**

De acuerdo con la normativa vigente, ambas partes aceptan que la utilización del procedimiento hasta aquí descrito tendrá plena validez jurídica para la emisión de cualesquiera manifestaciones de voluntad.

A los efectos descritos, MUTUACTIVOS AV pondrá a disposición del Tercero Interpuesto la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil del Cliente. El tomador autoriza a MUTUACTIVOS AV para dicha puesta a disposición, con la exclusiva finalidad de la generación y custodia de la prueba electrónica acreditativa de la aceptación de las condiciones contractuales. En consecuencia, el Tercero Interpuesto será considerado como un encargado del tratamiento de conformidad con la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Para cualquier notificación en relación con el contrato, las partes acuerdan que se realice mediante envío postal o electrónico a las direcciones postales o electrónicas establecidas en el contrato. En este último caso, utilizando los servicios de Tercero de Confianza.

Si cualquiera de las partes cambiase de dirección postal o electrónica o de número de teléfono móvil durante la vigencia del presente contrato, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y el número de teléfono móvil.

#### VIGÉSIMA SEXTA.- Información general de MUTUACTIVOS

Con antelación suficiente a la prestación de los servicios de inversión, y dependiendo de la naturaleza del mismo, MUTUACTIVOS facilitará al Cliente toda la información de que disponga, cuando pueda ser relevante para la adopción por el Cliente de sus decisiones de inversión. En particular, le facilitará información acerca de los instrumentos financieros y estrategias de inversión propuestas, incluyendo en la misma las orientaciones y advertencias apropiadas acerca de los riesgos asociados a las inversiones en esos instrumentos o en relación con las estrategias de inversión particulares, de los centros de ejecución de órdenes.

Dicha información podrá recogerse en el concreto contrato del servicio de inversión del que se trate, a suscribir por MUTUACTIVOS AV y el Cliente.

También se informará por MUTUACTIVOS AV acerca de los gastos y costes asociados a dichos servicios de inversión. El Cliente se obliga a satisfacer a MUTUACTIVOS AV los gastos y comisiones que hayan sido acordados entre MUTUACTIVOS AV y el Cliente por la prestación de los servicios de inversión que se realicen.

El Cliente recibirá de MUTUACTIVOS AV, junto con una copia de los documentos contractuales que se formalicen en relación con los servicios de inversión que decida contratar con MUTUACTIVOS AV, una copia de las tarifas, comisiones y gastos repercutibles y normas de valoración y de disposición de fondos y valores aplicables a la operación concertada. Para ello, MUTUACTIVOS AV le entregará la hoja u hojas del Folleto de Tarifas en la/s que figure/h las comisiones y gastos repercutibles relativos al servicio de inversión correspondiente.

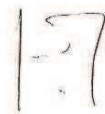
Adicionalmente, MUTUACTIVOS AV facilitará a sus clientes, tanto de forma previa a la prestación de los servicios de inversión como de manera periódica, al menos una vez al año, información sobre todos los costes y gastos asociados a los servicios de inversión y auxiliares, así como a los productos recomendados o comercializados, así como cualesquiera 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.

MUTUACTIVOS AV se reserva el derecho de modificar las comisiones y gastos repercutibles aplicables a los servicios de inversión que el Cliente contrate con MUTUACTIVOS AV, debiendo este comunicarlo al Cliente por escrito o mediante su incorporación a cualquier información periódica que MUTUACTIVOS AV deba suministrarle en relación con el servicio de inversión de que se trate, con una antelación de al menos dos meses a su aplicación, pudiendo el Cliente en este periodo resolver el contrato correspondiente al servicio de inversión de que se trate. En ningún caso serán de aplicación las referidas modificaciones de comisiones y gastos repercutibles hasta que transcurra el plazo citado de dos meses, salvo si la modificación supone un beneficio para el Cliente, en cuyo caso será de aplicación inmediata.

MUTUACTIVOS AV podrá compartir las cantidades percibidas del Cliente por la prestación de los servicios de inversión a los que se refiere el presente Contrato con una o más de las entidades de su grupo o del grupo del que forme parte o con terceras partes, así como recibir cualquier honorario o comisión o recibir algún beneficio de alguna de esas entidades, siempre que ello no sea contrario al deber de actuar con la debida honestidad, imparcialidad y profesionalidad en la prestación de dichos servicios de inversión, que mejore la calidad del servicio prestado al Cliente y que MUTUACTIVOS AV cumpla con cuantos deberes u obligaciones le vengán impuestos por la normativa legal aplicable. No obstante, MUTUACTIVOS AV en ningún caso recibirá honorarios, comisiones o beneficios no monetarios por la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras al Cliente.

Todo lo que antecede concuerda con la verdadera voluntad de las partes intervinientes, quiénes en prueba de conformidad y por duplicado, firman el presente contrato.

**MUTUACTIVOS INVERSIONES, AGENCIA DE VALORES, S.A.U.**



Fdo. Juan Aznar Losada



Fdo. Ricardo Gonzalez Arranz

## I. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE MUTUACTIVOS INVERSIONES A.V., S.A.U., AGENCIA DE VALORES, AGENTE DE SEGUROS EXCLUSIVO DE MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA.

- Denominación: Mutuactivos Inversiones, Agencia de Valores, S.A.U. ("MUTUACTIVOS AV").
- Dirección y datos para comunicarse con la entidad:
  - Domicilio social: Paseo de la Castellana 33, Madrid, 28046 o Teléfono: 900 555 559
  - Web: [www.mutua.es](http://www.mutua.es)
  - Correo electrónico: [info@mutuactivos.com](mailto:info@mutuactivos.com)
- Lengua principal de las comunicaciones con la entidad: castellano.
- Medios a través de los cuales puede comunicarse con MUTUACTIVOS AV: presencial en el domicilio de la entidad y en sus delegaciones, así como telefónico y a través de correo electrónico.
- Formas de envío y recepción de órdenes: personalmente en las oficinas o a través de internet, debiendo contar en este caso con las claves pertinentes para su uso.
- Autorización: MUTUACTIVOS AV es una Agencia de Valores autorizada por el Ministerio de Economía y Competitividad a propuesta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). MUTUACTIVOS AV está supervisada por la CNMV e inscrita en su registro de sociedades y agencias de valores con nº 250. La dirección y datos de contacto de la CNMV son los siguientes: calle Edison, nº 4, 28006, Madrid; Teléfono: 91 585 15 00; Página web: [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es).
- Asimismo, es una entidad autorizada e inscrita como Agente de Seguros Exclusivo de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija, en el registro Administrativo Especial de mediadores de Seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Se puede comprobar dicha inscripción a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (<http://www.dgsfp.mineco.es/>). No posee una participación directa o indirecta superior al 10% en el capital social o en los derechos de voto en una entidad aseguradora, y el 100% de su capital es titularidad de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija. Los consumidores y otras partes interesadas podrán presentar quejas sobre MUTUACTIVOS AV su calidad de intermediario de seguros, a través del procedimiento descrito en el presente documento. MUTUACTIVOS AV, como Agencia de Seguros Exclusivo de Mutua Madrileña, se encuentra contractualmente obligada a realizar actividades de mediación en seguros exclusivamente con dicha aseguradora.
- Sistemas de garantía: MUTUACTIVOS AV está adherida al Fondo de Garantía de Inversiones que ofrece 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 concurso de acreedores o sea declarada insolvente por parte de la CNMV. Para mayor información sobre el Fondo de Garantía de Inversiones consulte la página web ([www.fogain.com](http://www.fogain.com)).

## II. INFORMACIÓN SOBRE NATURALEZA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS, INFORMES Y GASTOS ASOCIADOS

- MUTUACTIVOS AV está autorizada para prestar los servicios de inversión, servicios auxiliares y actividades accesorias que se describen a continuación:
- Recepción y transmisión de órdenes
    - MUTUACTIVOS AV presta este servicio en relación a las Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) que comercializa, nacionales o extranjeras, administradas o no por MUTUACTIVOS SGIIC.
    - Cada vez que realice una operación de suscripción, reembolso o traspaso MUTUACTIVOS AV le informará de los datos de la misma. o MUTUACTIVOS AV no aplicará ninguna comisión ni repercutirá ningún gasto por la recepción y transmisión de órdenes.
  - Gestión discrecional de carteras de inversión
    - La prestación de este servicio está delegada en su totalidad en MUTUACTIVOS, S.A.U., SGIIC (entidad perteneciente al grupo del que forma parte MUTUACTIVOS AV). La gestión se lleva a cabo exclusivamente sobre las IIC comercializadas por MUTUACTIVOS AV y que, a su vez, pueden estar gestionadas por MUTUACTIVOS SGIIC.
    - La contratación de este servicio requiere la suscripción por el Cliente de un contrato tipo en el que, entre otros aspectos, se consigna el nivel de riesgo de la gestión y el parámetro de referencia o benchmark para evaluar y comparar el resultado de la gestión realizada para cada perfil de gestión.
    - Al menos trimestralmente MUTUACTIVOS AV proporciona informes sobre el contenido de la cartera y su valoración. Sin perjuicio de ello, la cartera del Cliente será valorada diariamente en función de los valores liquidativos de las IIC que en cada momento integren la cartera del Cliente. En el supuesto de que la cartera del Cliente se deprecie en un 10% (o múltiplos del 0%) respecto al último valor notificado en el citado informe, se notificará al Cliente esta circunstancia a más tardar al final del día hábil en que se supere el umbral o, en caso de que se supere el citado umbral un día no hábil, al cierre del siguiente día hábil.
    - La comisión máxima por este servicio asciende al 0,30% anual sobre el volumen gestionado más los impuestos correspondientes.
  - Asesoramiento no independiente sobre inversiones
    - MUTUACTIVOS AV está facultada para emitir recomendaciones personalizadas de inversión sobre las IIC que comercializa, nacionales o extranjeras, administradas o no por MUTUACTIVOS SGIIC. En caso de realizar la operación recomendada el Cliente recibirá la información relativa al servicio de recepción y transmisión de órdenes antes indicado.
    - Se informará al Cliente de cómo se ajusta la recomendación a sus circunstancias personales.
    - Cuando el asesoramiento se preste con carácter puntual, MUTUACTIVOS AV enviará, al menos, anualmente, una notificación con la continuidad de la idoneidad de los instrumentos financieros en los que haya invertido al Cliente.
    - Si el asesoramiento se presta con carácter recurrente, MUTUACTIVOS AV evaluará de forma periódica la idoneidad de la cartera del Cliente y emitirá recomendaciones de inversión. Esta tipología de asesoramiento requerirá que el Cliente suscriba el correspondiente contrato de asesoramiento, pudiendo MUTUACTIVOS AV aplicar comisiones específicas por la prestación del servicio.

## -Custodia

- En aquellos casos en los que la titularidad del Cliente de las IIC adquiridas con la mediación de MUTUACTIVOS AV no se anote de manera individualizada, la entidad llevará un registro de la titularidad del Cliente de las IIC registradas a nombre de MUTUACTIVOS AV y por cuenta de clientes en una cuenta global.
- Con carácter mensual se remitirá al Cliente un extracto de su posición.
- MUTUACTIVOS AV podrá repercutir al Cliente aquellos gastos en los que incurra por la prestación del servicio.

## -Actividades accesorias

De forma complementaria MUTUACTIVOS AV comercializa fondos y planes de pensiones prestando asesoramiento al Cliente en relación con los mismos y actúa como agente exclusivo de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA en la contratación de seguros de vida. La información sobre tales productos está sujeta a la normativa aplicable en materia de fondos y planes de pensiones y seguros y sometida a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## III. INFORMACIÓN SOBRE INSTRUMENTOS FINANCIEROS: IIC.

- Definición: las IIC 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. Pueden tener la forma de patrimonio sin personalidad jurídica propia (Fondos de Inversión) o forma societaria (SICAV).
- Liquidez: generalmente ofrecen la posibilidad de suscripción y reembolso diario.
- Política de inversión: el folleto de cada IIC define los tipos de instrumentos en los que se materializa la inversión, las diversas estrategias de gestión empleadas y, en su caso, el objetivo de rentabilidad.
- Riesgos: la naturaleza y el alcance de los riesgos dependerán del tipo de IIC, de sus características (definidas en el folleto) y de los activos en los que invierta su patrimonio. Por ello, 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 su horizonte temporal de inversión:
  - La inversión en renta variable tiene en general más riesgo que la inversión en renta fija. La renta variable presenta riesgo de mercado (variación en el precio de las acciones y por lo tanto incertidumbre del precio al que estas podrán ser vendidas). El riesgo de la renta variable suele ser mayor porque las acciones son más volátiles, esto es, las variaciones en los precios son más acusadas.
  - La inversión en renta fija también es susceptible de generar pérdidas, si bien en términos generales el riesgo es inferior al de la renta variable. La inversión en renta fija está sujeta principalmente a los riesgos siguientes: de mercado, de crédito (riesgo de que el emisor no pueda hacer frente al pago de los intereses o del principal); de tipo de interés (la oscilación de los tipos de interés repercute en la valoración de los activos de renta fija: si los tipos suben, el precio de los activos de renta fija disminuye y si los tipos de interés bajan, aumenta); y de liquidez (imposibilidad de enajenar títulos por falta de contrapartida o de que se materialicen pérdidas porque los títulos solo puedan venderse por debajo de su valor razonable ante la falta de compradores dispuestos a ofrecer su valor razonable)
  - La inversión en valores de renta fija y variable de países emergentes conlleva otro riesgo adicional (riesgo país), que supone la posibilidad de que los acontecimientos políticos, económicos y sociales de ese país afecte a las inversiones.
  - La inversión en activos denominados en monedas distintas del euro implica un riesgo de divisa, derivado de las posibles fluctuaciones de los tipos de cambio.
  - Las IIC que invierten en instrumentos financieros derivados pueden incorporar un riesgo superior, debido a las características intrínsecas de estos productos, que puede hacer que se incrementen las ganancias de la cartera pero también las pérdidas.
  - La inversión en valores que no se negocian en mercados regulados (OTC) conlleva un riesgo adicional como consecuencia de la posible insolvencia de la contraparte con la que se negocia. Además, la valoración de estos activos resulta más complicada, ya que no se dispone de un precio objetivo de mercado.
  - Finalmente, las IIC de Inversión Libre (o hedge funds) se caracterizan por una mayor flexibilidad de sus inversiones, su capacidad de endeudamiento y menor liquidez, estando sujetos a riesgos de naturaleza y grado distintos a los de las instituciones de inversión colectiva ordinarias. Su evolución puede no guardar relación con la tendencia de los mercados de renta variable o fija, y pueden ser de difícil comprensión para el inversor minorista.

## IV. RESUMEN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

### 1. Cuestiones Generales.

#### 1.1 Definición de conflicto de interés.

Existe conflicto de interés cuando la imparcialidad de la actuación de la entidad pueda resultar comprometida y de ello pueda derivarse un menoscabo de los intereses de los clientes.

Los conflictos de interés pueden producirse entre:

- a. Los intereses de MUTUACTIVOS AV o determinadas personas vinculadas a las sociedades del grupo de sociedades en el que se integra MUTUACTIVOS AV y las obligaciones de MUTUACTIVOS AV y/o las sociedades del grupo con respecto a uno o varios clientes;
- b. Los intereses de dos o más clientes de MUTUACTIVOS AV y/o las sociedades del grupo.

No se entenderá que existe un conflicto de interés cuando MUTUACTIVOS AV o el grupo obtenga un beneficio si no existe un posible perjuicio del Cliente. Tampoco se entenderá que existe conflicto cuando el Cliente obtiene un beneficio si no existe potencial perjuicio para otro.

## 1.2 Ámbito objetivo

Existe un conflicto de interés cuando MUTUACTIVOS AV y/o el grupo o las personas que prestan servicios de inversión o auxiliares:

- Puedan obtener un beneficio financiero o evitar una pérdida financiera a expensas del Cliente;
- Tengan un interés en el resultado de un servicio prestado al Cliente o de una operación efectuada por cuenta del Cliente que sea distinto del interés del Cliente en ese resultado;
- Tengan incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del Cliente;
- Desarrollen la misma actividad que el Cliente;
- Reciban o vayan a recibir de una persona distinta del Cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al Cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.

### 1.3 Ámbito subjetivo

La presente política es de aplicación a MUTUACTIVOS AV y a las personas que presten servicios de inversión o auxiliares por cuenta de MUTUACTIVOS AV.

### 2. Principios generales de conducta

Todos los empleados de MUTUACTIVOS AV, cuando presten servicios de inversión o servicios auxiliares, deberán asumir como principios generales de conducta el actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de los clientes conforme a lo establecido en los procedimientos internos que contienen una regulación de conflictos de interés o materias directamente relacionadas con ellos.

### 3. Criterios generales de gestión de conflictos de interés

**3.1 Identificación y resolución de los potenciales conflictos de interés**  
MUTUACTIVOS AV dispone de procedimientos que permiten identificar potenciales conflictos de interés que puedan surgir en los términos antes indicados. Dichos procedimientos contienen las medidas necesarias para gestionar los conflictos detectados y permiten actuar con un nivel adecuado de profesionalidad e independencia.

Se detalla a continuación un catálogo, no exhaustivo, de potenciales conflictos de interés identificados en MUTUACTIVOS AV, así como las medidas de gestión establecidas para garantizar una actuación independiente en la prestación de servicios de inversión:

Asesoramiento en materia de inversión y gestión de carteras

Potencial Conflicto de

Interés:

- Configuración de las carteras y emisión de recomendaciones de compra sobre instrumentos financieros emitidos por sociedades del grupo en el que se integra MUTUACTIVOS AV.
  - Recomendación o inclusión en las carteras de IIC con mayor nivel de riesgo del aconsejable para el Cliente con el fin de obtener comisiones o retrocesiones más elevadas.
  - Por la comercialización de determinados productos similares, como fondos de inversión, MUTUACTIVOS AV puede recibir diferentes contraprestaciones económicas.
  - La retribución de los gestores de carteras puede estar basada en el rendimiento de la cartera gestionada.
- Medidas de Gestión:
- Información clara y transparente a los clientes.
  - Evaluación de la idoneidad del Cliente.
  - Información completa.
  - Independencia de actuación de las áreas de negocio que pudiesen entrar en conflicto (áreas separadas).
  - Procedimientos de control sobre la actividad de los gestores.

### 3.2 Registro

Se mantendrá un registro actualizado de conflictos de interés en los servicios y actividades de inversión en los que haya surgido o pueda surgir un posible conflicto.

### 3.3 Revelación de los conflictos que no puedan ser gestionados

Cuando se considere que las medidas adoptadas no son razonablemente suficientes para evitar el riesgo de que el Cliente resulte perjudicado por la existencia de un conflicto de interés, éste debe ser informado, en un soporte duradero, de la naturaleza general o el origen del conflicto, de las medidas adoptadas para mitigar dicho riesgo y de las demás circunstancias que le permitan tomar una decisión razonada acerca del producto o servicio de inversión a contratar con MUTUACTIVOS AV. La revelación al Cliente de un conflicto de interés deberá constituir una solución de último recurso, de forma que se utilice únicamente en caso de que las medidas adoptadas para prevenir o gestionar el conflicto no sean suficientes para prevenir el riesgo de perjuicio para el Cliente.

### 4. Comunicación de la política a los clientes

El contenido completo de la Política de gestión de conflictos de interés actualizada en cada momento se encuentra a disposición de los clientes y potenciales clientes en las oficinas de MUTUACTIVOS AV, así como en su página web.

## V. INCENTIVOS

MUTUACTIVOS AV podrá abonar o percibir honorarios, comisiones o beneficios no monetarios en relación con la prestación de sus servicios de inversión o servicios auxiliares, a un tercero o de un tercero que no sea el Cliente o la persona que actué en nombre del Cliente, a menos que el pago o beneficio:

- Haya sido concebido para mejorar la calidad del servicio pertinente prestado al cliente de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.
- No perjudique el cumplimiento de la obligación de MUTUACTIVOS AV de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes.
- La existencia, naturaleza y cuantía de los pagos, beneficios o cuando la cuantía no pueda determinarse, su método de cálculo, deberán revelarse claramente a su Cliente, de forma completa, exacta y comprensible, antes de la prestación del servicio de inversión o auxiliar correspondiente. Con carácter anual, MUTUACTIVOS AV informará al Cliente de la totalidad de pagos recibidos de terceros en relación con la prestación de servicios de inversión o auxiliares al Cliente.

MUTUACTIVOS AV no aceptará y ni retendrá honorarios, comisiones, u otros beneficios monetarios o no monetarios abonados o proporcionados por un tercero o por una persona que actúe por cuenta de un tercero en relación con la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras al Cliente.

No obstante lo anterior, MUTUACTIVOS AV podrá recibir beneficios monetarios menores que puedan servir para aumentar la calidad del servicio prestado al Cliente y cuya escala y naturaleza sean tales que no puedan afectar al cumplimiento por MUTUACTIVOS AV de la obligación de actuar en el mejor interés del Cliente (como pueden ser, entre otros, participación en conferencias, seminarios o actividades de formación sobre determinados instrumentos financieros o servicios de inversión, gastos de representación de un valor mínimo) y serán razonables y proporcionados, de tal escala que sea poco probable que influyan en la conducta de MUTUACTIVOS AV o que de algún modo vayan en detrimento de los clientes.

Asimismo, MUTUACTIVOS AV le informará anualmente mediante comunicación individualizada de los beneficios monetarios menores.

## VI. RESUMEN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS O FONDOS DEL CLIENTE

MUTUACTIVOS AV ha establecido un conjunto de medidas generales orientadas a maximizar la protección de los activos de sus clientes:

- Dispone de políticas y procedimientos para la salvaguarda de los activos de sus clientes. Entre otras medidas se observará lo siguiente:

- Con carácter general no se admitirá efectivo de los clientes. Los ingresos deberán hacerse directamente en la cuenta corriente abierta en la entidad depositaria de cada IIC. Los reembolsos se efectuarán directamente a la cuenta titularidad del Cliente en la entidad de crédito que éste designe.
- MUTUACTIVOS AV no mantendrá saldos instrumentales y transitorios por cuenta de clientes en cuentas de efectivo. En caso de existir, estos saldos estarán siempre materializados en participaciones de fondos monetarios gestionados por MUTUACTIVOS SGIC.
- Con carácter general las participaciones de IIC titularidad del Cliente estarán anotadas en cuentas individualizadas abiertas a su nombre en la entidad gestora correspondiente.
- En el supuesto en el que la práctica así lo exija MUTUACTIVOS AV podrá mantener posiciones por cuenta del Cliente en cuentas globales abiertas a su nombre. En tal caso, se seguirán procedimientos apropiados para la selección del custodio global teniendo en cuenta su solvencia y prestigio; se llevará un desglose interno individualizado de la posición de cada partícipe y se harán conciliaciones periódicas. La cuenta global por cuenta de clientes será identificada como cuenta de clientes y en ningún caso se mantendrán posiciones propias de MUTUACTIVOS AV en dicha cuenta global.
- MUTUACTIVOS AV no utilizará los instrumentos financieros cuya tenencia ostenta por cuenta del Cliente ni para operaciones de financiación de su actividad de cuenta propia ni para otros clientes.

Al objeto de asegurar el cumplimiento de las medidas anteriormente citadas, MUTUACTIVOS AV ha designado una persona responsable de la protección de los instrumentos financieros o fondos del Cliente.

- MUTUACTIVOS AV está integrada en el Fondo General de Garantía de Inversiones.

- Cuenta con un plan de continuidad de negocio y con planes de contingencia para garantizar, en caso de interrupción de sus sistemas y procedimientos, el mantenimiento del servicio o, cuando esto no sea posible, la oportuna recuperación de datos y funciones para la reanudación de sus servicios.

- De acuerdo con lo previsto en el Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, así como en el Reglamento para la Defensa del Cliente de MUTUACTIVOS AV y MUTUACTIVOS SGIIC, el Cliente podrá interponer sus reclamaciones ante el Departamento de Atención al Mutualista, el Asegurado y al Cliente en primera instancia y ante el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente en segunda instancia, teniendo todos ellos su dirección en la Paseo de la Castellana, 33, 28010-Madrid. Y ello sin perjuicio de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (<http://www.cnmv.es>) o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en su caso.