



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.

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ENTIDAD	3
1.1 Datos Generales	3
1.2 Información sobre servicios que presta PlusValue	3
1.3 Información sobre instrumentos financieros	4
2. CLASIFICACIÓN DE CLIENTES	5
3. EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD	6
4. EVALUACIÓN DE LA CONVENIENCIA	6
5. POLÍTICA DE EJECUCIÓN Y TRATAMIENTO DE ÓRDENES DE CLIENTES	7
6. INFORMACIÓN A PROPORCIONAR A CLIENTES	7
6.1 Información Precontractual	7
6.2 Información Postcontractual	9
6.3 Información a través de medios telemáticos	10
7. COMISIONES Y GASTOS ASOCIADOS	10
8. FONDO DE GARANTÍA DE INVERSIONES	10
9. SOBRE LA POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS	10
10. POLÍTICA DE INCENTIVOS	11
11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	11

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 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 de órdenes de clientes y políticas para evitar los conflictos de interés. La contratación de los servicios de inversión con PlusValue presupone la aceptación de lo 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 prestados por PlusValue a sus Clientes son los que se señalan a continuación:

1. Recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con acciones o participaciones de Instituciones de Inversión Colectiva no cotizadas domiciliadas en España y planes de pensiones con la Entidades con las que PlusValue tiene suscritos acuerdos de comercialización (intermediación).
2. Asesoramiento en materia de inversiones.

a. Recepción y transmisión de órdenes (Intermediación)

PlusValue en general actúa como receptora y transmisora de órdenes, ya que 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 debe ser enviada por la Entidad Gestora que corresponda, de acuerdo con lo establecido en el acuerdo suscrito con PlusValue.

Información sobre costes y gastos conexos al servicio: PlusValue no cobrará a sus clientes por el servicio de recepción y transmisión de órdenes de las IIC con las que tiene suscritos acuerdos de comercialización. No obstante recibirá de la Entidad Gestora correspondiente la retrocesión de comisión de gestión.

b. Asesoramiento en materia de inversiones

En los casos en que lo solicite el Cliente, PlusValue presta el servicio de asesoramiento en materia de inversiones. A este respecto, se entiende por asesoramiento en materia de inversiones, la realización de recomendaciones concretas y personalizadas al Cliente basadas en las circunstancias personales del mismo (conocimientos y experiencia, situación financiera, perfil de riesgo y objetivos de inversión).

Para la contratación del servicio de asesoramiento, el Cliente debe realizar el test de idoneidad y suscribir el modelo de contrato de asesoramiento de PlusValue.

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, financieros 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:

- **De renta fija.** Son aquellos 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 ("money market").
- **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 en renta variable o fija en los que va 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 dependerán 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 el 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: La volatilidad y la duración:

- **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 muy volátil tiene más riesgo porque es difícil prever si el valor liquidativo va a subir o bajar. Por tanto, en el momento del reembolso, podrían 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 valo-

res 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 la 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 también 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 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 negocian en mercados regulados, hay menos control sobre sus emisiones.

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 partícipe, así como los rendimientos financieros que generan las aportaciones.

El patrimonio del fondo integra los derechos consolidados de los partícipes 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:

- **Ciente Minorista:** reciben el máximo nivel de protección previsto y el máximo alcance de la documentación e información pre y postcontractual que tiene que ser puesta a disposición de los mismos.
- **Ciente 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, la Entidad 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 usted 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 preste el servicio de asesoramiento deben cumplimentar presencialmente 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 evaluación realizada. Dicha copia deberá contener la fecha y ser firmada por el cliente.

Con el fin de verificar que las circunstancias informada por los clientes se mantienen, PlusValue recabará la cumplimentación del test, al menos, cada dos años.

En caso de que el Cliente no facilite a PlusValue toda la información contenida en el Test de idoneidad, PlusValue no le prestará el servicio de asesoramiento en materia de inversión.

4. EVALUACIÓN DE LA CONVENIENCIA

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.

PlusValue entregará una copia al cliente del documento que recoja la evaluación realizada, fechada y firmada por el mismo.

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 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 evaluarle.

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 posible cliente.

5. 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.

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

- Se tramitarán a las sociedades gestoras antes de la hora de 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 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, PLUSAVLUE facilitará al Cliente, cuando éste 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 o ejecución de órdenes, así como el cumplimiento de los mismos.

6. INFORMACIÓN A PROPORCIONAR A CLIENTES

6.1 INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Además de la información obligatoria establecida en la normativa MiFID, que se recoge en el presente documento, PLUSAVLUE, como Entidad comercializadora de 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 informes semestral publicado;

Además, y previa 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.

6.2 INFORMACIÓN POSTCONTRACTUAL

a. Información sobre la ejecución de 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 sellada por la PlusValue.

Las Entidades Gestoras de los fondos de inversión o de pensiones comercializados por PlusValue serán los responsables de proporcionar al Cliente de manera inmediata y en un soporte duradero, la información esencial confirmando la ejecución de la orden y los términos de la misma.

b. Información sobre los estados de instrumentos financieros o de los fondos de los clientes

Dado que PlusValue no mantiene los instrumentos financieros o fondos de sus clientes, serán las Entidades Gestoras con las que PlusValue tenga suscritos acuerdos de distribución y comercialización, quienes deberán remitirles, en soporte duradero y con la periodicidad en cada caso, un estado de tales instrumentos o fondos y demás información obligatoria de acuerdo con las disposiciones de la normativa vigente en materia de Fondos de Inversión y Fondos de Pensiones.

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 anual y semestral se remitirán gratuita y periódicamente a los partícipes y accionistas, salvo que expresamente renuncien a ello.

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 del anexo 1 del Procedimiento 05- Procedimiento de Alta de Clientes para que el cliente pueda solicitar la opción expresamente.

Se envía a los partícipes/ accionistas en el mes siguiente a la finalización del período de referencia).

- **Anualmente:**

- Informe anual.
- Estado de posición (en el plazo máximo de un mes desde 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 en el 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 trimes-

tre, 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.**

6.3 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 tanto el campo de e-mail como la casilla de 'comunicación por medios telemáticos.

7. COMISIONES Y GASTOS ASOCIADOS

Los Clientes tienen a su disposición en las oficinas de PlusValue, en la página web (www.plusvalue-av.com) y, en la página web de la CNMV (www.cnmv.es) los folletos de tarifas máximas vigentes.

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.

PlusValue no cobrará a sus clientes por el servicio de recepción y transmisión de órdenes de las IIC con las que tiene suscritos acuerdos de comercialización. No obstante recibirá de la Entidad Gestora correspondiente la retrocesión de comisión de gestión.

8. 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.

9. 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 permanente 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 no entregar remuneraciones variables a sus empleados, directivos y administradores, de tal manera que no se pueden fomentar conductas de estas personas que puedan generar un beneficio propio en perjuicio 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 (ver apartado 10 del presente documento). 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 los clientes minoristas, en su caso, las clases más baratas y no aquellas que puedan 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 objetivo de que la situación no derive en un perjuicio para el cliente o se minimicen los perjuicios para los clientes.

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

10. 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 el 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:

TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Comercialización 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 90% de dichas comisiones.
Asesoramiento en materia de inversión	PlusValue percibe una comisión directamente de sus clientes aplicando una comisión del 1,25% como máximo sobre el valor efectivo anual de cartera asesorada. Dicha comisión no se aplicará sobre aquellas IIC sobre las que exista acuerdo de retrocesión de comisiones de comercialización con sus Gestoras.

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

11. 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. Este servicio tiene una función de interlocución con el cliente, tramitando y realizando el 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 la PLUSVALUE.

Los datos de contacto son los siguientes:

- Página web de la Entidad: 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 CNMV o solicitarse por escrito al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.