

Índice

1. Introducción.....	2
2. Información general de la Entidad y el Grupo Arquia Banca	2
2.1. Información General de la Entidad	2
2.2. Información General sobre el Grupo Arquia Banca	2
2.3. Organismos supervisores.....	2
3. Contacto.....	3
4. Prestación de servicios de inversión y auxiliares	3
4.1. Prestación de servicios de inversión y auxiliares	3
4.2. Política de Conveniencia	4
4.3. Política de Idoneidad	5
4.4. Registros evaluación conveniencia e idoneidad.....	6
4.5. Esquema de comercialización	6
5. Categorización de clientes.....	8
5.1. Concepto de cliente minorista, profesional y contraparte elegible.....	8
5.2. Procedimiento de clasificación de nuevos clientes.....	9
5.3. Derecho a solicitar cambios en la clasificación asignada	10
5.4. Actualización de la clasificación de clientes	10
6. Política en materia de prevención y gestión de conflictos de interés.....	11
7. Política de incentivos.....	11
8. Política de salvaguarda de los instrumentos financieros.....	12
9. Política de mejor ejecución de órdenes.....	13
10. Política de grabación	13
10.1. Grabación de las conversaciones telefónicas	13
10.2. Grabación de las comunicaciones electrónicas.....	13
10.3. Registro de las conversaciones presenciales con clientes.....	14
11. Información sobre costes y gastos asociados a los servicios prestados.....	14
12. Información sobre Naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros	15
12.1. Clasificación de productos según sus caracteres complejos y no complejos.....	15
12.2. Naturaleza y características de los riesgos asociados a los Instrumentos Financieros	16
12.3. Riesgos Generales	21
12.4. Presentación grafica del Indicador del Riesgo	22
13. Servicio de Atención al cliente	25
14. Información sobre el tratamiento de datos de carácter personal.....	25

1. Introducción

Con motivo de la entrada en vigor de la Directiva 2014/65/UE (conocida como MiFID II), cuya transposición a nuestro ordenamiento jurídico fue realizada mediante Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, el Grupo Arquia, dentro de su firme compromiso de cumplir fielmente con dicha normativa, le comunica, mediante el presente documento, los principales términos y condiciones del régimen jurídico que será de aplicación derivada de dicha prestación de servicios y actividades de inversión o auxiliares y, en concreto, le informa sobre los derechos que legalmente le asistirán bajo dicho régimen jurídico.

Las entidades que presten servicios y actividades de inversión deberán mantener en todo momento adecuadamente informados a sus clientes, de conformidad con lo dispuesto en esta ley, sus disposiciones de desarrollo y el Reglamento Delegado (UE) 2017/565, de la Comisión de 25 de abril de 2016.

A los clientes, incluidos los clientes potenciales, se les proporcionará con suficiente antelación información conveniente con respecto a la empresa de servicios y actividades de inversión, los instrumentos financieros y las estrategias de inversión propuestas, los centros de ejecución de órdenes y todos los costes y gastos asociados.

2. Información general de la Entidad y el Grupo Arquia Banca

2.1. Información General de la Entidad

Arquia Bank, S.A., en adelante denominada comercialmente por su marca **Arquia Banca**, es una entidad de crédito española (en adelante la Entidad), supervisada por el Banco de España y autorizada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para la prestación de servicios de inversión (en adelante, la "CNMV"). Consta inscrita en el Registro del Banco de España con el nº 3183.

Arquia Banca es una entidad financiera fundada el 2 de marzo de 1.983 con el objeto de atender las necesidades específicas de ahorro y de crédito de los profesionales. Su domicilio social está en Madrid, C/Barquillo, 6, (28004), y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 36871, Libro 0, Folio 36, Hoja M-659820.

2.2. Información General sobre el Grupo Arquia Banca

El Grupo Arquia Banca, de conformidad con el art. 42 del Código de Comercio (en adelante, Grupo Arquia) está formado por las siguientes sociedades:

Denominación	Dirección	Actividad principal y registro
Arquia Banca (Arquia Bank, S.A.) NIF A08809808	C/ Barquillo, 6 – 28004 Madrid (España)	Oferta y prestación de productos, servicios financieros, de inversión y sociales. Inscrita en el Registro del Banco de España con el nº 3183
Arquia Gestión (Arquigest SA SGIC). NIF A58073388	C/ Bárbara de Braganza, 6, 3º izq. – 28014 – Madrid (España)	Administración y representación de Instituciones de Inversión Colectiva. Inscrita en el Registro de SGIC de la CNMV con el nº 36.
Arquia Pensiones (Arquipensiones SA EGFP) NIF A58843301	C/ Bárbara de Braganza, 6, 3º izq. – 28014 – Madrid (España)	Gestión de Fondos de Pensiones. Inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones con la clave G-0137
Arquia Banca Mediación Operador de Banca de Seguros Vinculado, S.A. NIF A59697573	C/ Barquillo, 6 – 28004 Madrid (España)	Mediación de seguros. Inscrita en el Registro especial de mediadores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones con la clave nº OV-0080.
Arquia Gestión de Activos SA NIF A65910614	C/ Barquillo, 6 – 28004 Madrid (España)	Gestión de activos inmobiliarios.

2.3. Organismos supervisores

En el ámbito de la prestación de servicios de inversión, puede consultar la información de nuestra entidad en:

- Banco de España: C/ Alcalá, nº 48 (28014 Madrid) Tel. 913385000 / web www.bde.es

- Comisión Nacional del Mercado de Valores: Oficina de Atención al Inversor C/ Edison nº 4 (28006 Madrid) Tel. 902149200 / web www.cnmv.es
- Respecto a los fondos e instrumentos financieros mantenidos por cuenta de sus clientes, la Entidad está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGD), que garantiza al depositante, hasta el importe máximo previsto legalmente (100.000 euros), la devolución de saldos acreedores mantenidos en cuenta, incluidos los fondos procedentes de situaciones transitorias por operaciones de tráfico y los certificados de depósito nominativos que la entidad tenga obligación de restituir en las condiciones legales y contractuales aplicables cualquiera que sea la moneda en que estén nominados y siempre que estén constituidos en España o en otro Estado miembro de la Unión Europea. El FGD tiene su domicilio en la C/José Ortega y Gasset, nº 22 (28006 Madrid), Tel 91.431.66.45, dirección e-mail: fogade@fgd.es y web www.fgd.es.

3. Contacto

Podrá dirigirse a la entidad a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo postal: C/ Arcs nº 1 (08002 Barcelona)
- Telf. 93.482.68.00
- Página web corporativa, e información en soporte duradero y actualizada: www.arquia.com
- Personalmente en cualquiera de nuestras oficinas.

Le informamos de que la Entidad entregará al cliente y posible cliente en soporte duradero la presente información y la derivada de la relación contractual con antelación suficiente, de tal forma, que pueda comprender su contenido y decidir sobre su contratación. A tal efecto, las sociedades del Grupo Arquia que presten servicios de inversión podrán utilizar los medios o instrumentos de remisión de información que permitan al cliente y posible cliente almacenar dicha información y recuperarla durante un periodo adecuado para los fines para los que la información esté destinada y que le permita la reproducción sin cambios. Del mismo modo, se podrá facilitar la información prevista en las normas de conducta aplicables a la prestación de servicios de inversión a través de comunicaciones electrónicas a la dirección de correo electrónico que el cliente haya indicado a tal fin. Durante la relación de negocio, las comunicaciones se enviarán por este conducto y/o a través del buzón personal de la banca en línea si el cliente hubiera contratado este servicio.

Todas las relaciones contractuales se llevarán a cabo por escrito y en castellano, sin perjuicio de que a petición del cliente y cuando resulte exigible conforme a la normativa, se podrá formalizar en alguna de las restantes lenguas oficiales del Estado.

En caso de actuar nuestra entidad través de Agentes, le informamos de que solo se encontrarán habilitados los que hayan sido comunicados y registrados en el Registro de Agentes de Banco de España de conformidad con la Circular 4/2010, de 30 de julio, del Banco de España.

4. Prestación de servicios de inversión y auxiliares

4.1. Prestación de servicios de inversión y auxiliares

La Entidad se encuentra autorizada para la prestación de servicios de inversión y/o auxiliares, tales como:

Servicios de inversión

- a) La recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros.
- b) La ejecución de órdenes por cuenta de clientes.
- c) El asesoramiento financiero en materia de inversión, no independiente (no se considerará que constituya asesoramiento, a los efectos de lo dispuesto en este apartado, las recomendaciones de carácter genérico y no personalizadas que se puedan realizar en el ámbito de la comercialización de valores e instrumentos financieros. Dichas recomendaciones tendrán el valor de comunicaciones de carácter comercial. Asimismo, tampoco se considerará recomendación personalizada las recomendaciones que se divulguen exclusivamente al público.
- d) Gestión discrecional e individualizada de carteras de inversión.

Servicios Auxiliares

- a) La custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos financieros.
- b) La concesión de créditos o préstamos a inversores para que puedan realizar una operación sobre uno o más de los instrumentos previstos, siempre que en dicha operación intervenga la empresa que concede el crédito o préstamo.

- c) El asesoramiento a empresas sobre estructura del capital, estrategia industrial y cuestiones afines, así como el asesoramiento y demás servicios en relación con fusiones y adquisiciones de empresas.
- d) Los servicios relacionados con el aseguramiento.
- e) La elaboración de informes de inversiones y análisis financieros u otras formas de recomendación general relativa a las operaciones sobre instrumentos financieros, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016. En cualquier caso, las recomendaciones que no cumplan las dos condiciones establecidas en el artículo 36.1 del Reglamento Delegado (UE) n.º. 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, tendrán la consideración de comunicaciones publicitarias, debiendo identificarse como tales.
- f) Los servicios de cambio de divisas, cuando estén relacionados con la prestación de servicios y actividades de inversión.
- g) Los servicios y actividades de inversión, así como los servicios auxiliares que se refieran al subyacente no financiero de los instrumentos financieros derivados contemplados en la normativa anteriormente indicada.

4.2. Política de Conveniencia

La Entidad, con anterioridad a la prestación de los servicios de inversión distintos a los servicios de gestión discrecional de carteras y asesoramiento en materia de inversión, determinará si el cliente tiene los conocimientos y experiencia necesarios para comprender los riesgos inherentes al producto o el servicio de inversión ofertado o demandado.

En el supuesto de que el cliente haya sido clasificado como cliente profesional o contraparte elegible, la Entidad podrá asumir que tiene la experiencia y conocimientos necesarios para comprender los riesgos inherentes a esos servicios de inversión y productos concretos, y no tendrá la obligación de evaluar la conveniencia.

Evaluación de la conveniencia

El test de conveniencia evalúa el conocimiento y experiencia del cliente o posible cliente, en relación con el producto o servicio de inversión ofrecido o demandado. Ello se efectúa para una mayor protección del cliente en los productos que se disponga a suscribir.

El cliente debe facilitar información sobre sus conocimientos y experiencias en el ámbito de la inversión. Esta información incluirá:

- Los tipos de servicios, transacciones e instrumentos financieros con que está familiarizado el cliente.
- La naturaleza, el volumen y la frecuencia de las transacciones del cliente con instrumentos financieros y el período a lo largo del cual se han llevado a cabo.
- El nivel de estudios, la profesión actual y, en su caso, profesiones anteriores del cliente que resulten relevantes.

La vigencia del test de conveniencia será 2 años, a contar desde la fecha de cumplimentación del test.

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

Advertencias en caso de no conveniente o falta de información

En el supuesto de que, basándose en la información recibida, la Entidad considere que el instrumento o servicio no es conveniente para el cliente, se le advertirá de ello.

Asimismo, cuando el cliente no facilite la información solicitada o la misma no fuera suficiente, la Entidad advertirá de que no está en condiciones de determinar si el servicio o instrumento previsto es conveniente para el cliente.

Si el cliente, a pesar de las mencionadas advertencias decide continuar con la operación, la Entidad recabará su firma junto a las correspondientes declaraciones manuscritas del propio cliente, indicando que la Entidad le ha informado de la no conveniencia del producto o la falta de provisión de la información necesaria para evaluar la conveniencia del mismo.

Multi-titularidad y autorizados

En el supuesto de designación por una persona física o jurídica de un apoderado o autorizado, con carácter general se considerarán los conocimientos y experiencia del apoderado o autorizado cuando sea éste quien opere.

En el supuesto de designación de varios cotitulares o autorizados con independencia de si tienen facultades solidarias o mancomunadas, la evaluación de la conveniencia se realizará, con carácter general, considerando los conocimientos y experiencia del titular o autorizado ordenante.

4.3. Política de Idoneidad

Con anterioridad a la prestación del servicio de asesoramiento en materia de inversión, Arquia Banca evalúa la idoneidad a todos sus clientes con el objetivo de que los instrumentos financieros y servicio de inversión que se recomienden al cliente sean adecuados a sus conocimientos y experiencia inversora, así como a su situación financiera y objetivos de inversión.

Evaluación de la Idoneidad

La Entidad establece las siguientes medidas y controles:

- a) Obtener la información necesaria sobre:
 - o Los conocimientos y experiencia inversora del cliente.
La finalidad de esta información es garantizar que el cliente pueda comprender los riesgos que implica la operación e identificar los productos susceptibles de recomendación en función de su complejidad.
 - o La situación financiera del cliente.
La finalidad de esta información es garantizar que el cliente pueda, desde el punto de vista financiero, asumir los riesgos y soportar las pérdidas generadas por su inversión. Incluirá información sobre la fuente y nivel de sus ingresos periódicos, sus activos, pasivos, así como compromisos financieros periódicos. Permitirá identificar los productos que se puedan recomendar en función de la liquidez y riesgo que trasladan.
 - o Los objetivos de inversión del cliente.
La finalidad de esta información es garantizar que la inversión responda a los objetivos de inversión del cliente. Incluye información sobre el horizonte temporal deseado para la inversión, sus preferencias en relación con la asunción de riesgos, su perfil de riesgos y las finalidades de la inversión.
- b) Abstenerse de hacer recomendaciones si ninguno de los servicios o instrumentos es idóneo para el cliente.
- c) No recomendar al cliente servicio de inversión o instrumentos financieros, ni gestionar su cartera, si no se ha obtenido la información indicada.

En el caso de clientes profesionales, la Entidad no tendrá que obtener información sobre los conocimientos y experiencia del cliente en relación con los productos, operaciones y servicios para los cuales ha obtenido la clasificación de cliente profesional. Como resultado de la información obtenida de los ámbitos anteriores, la Entidad obtendrá un perfil inversor del cliente, de mayor a menor riesgo.

La vigencia del test de idoneidad será de 2 años, a contar desde la fecha de cumplimentación del test.

La Entidad asume que la información facilitada por el cliente en el test de idoneidad es fiable y, por tanto, podrá ser utilizada para conocer las necesidades del cliente, salvo que existan indicios claros de que la información proporcionada es falsa, inexacta o incompleta.

El test de idoneidad podrá arrojar perfiles de riesgo diferentes para el caso de que un cliente presente, respecto de distintas partes de su patrimonio, necesidades con perfiles de riesgo diferentes. Para ello suscribirá la parte relativa a la finalidad inversora del test de idoneidad tantas veces como objetivos concretos persiga.

Multi-titularidad y apoderados

A efectos de la realización del test de idoneidad, en el supuesto de designación por una persona física o jurídica de un representante, apoderado o autorizado, con carácter general se considerarán los conocimientos y experiencia del representante legal, apoderado o autorizado, cuando sea éste quien opere.

En el supuesto de designación de varios cotitulares, a los efectos de la realización de la evaluación de la idoneidad será considerado el titular de mayor experiencia y conocimientos.

Información periódica

En el marco del servicio de asesoramiento recurrente que se preste a clientes minoristas, se realizarán informes periódicos que contengan un estado actualizado de como la inversión se ajusta a las preferencias, objetivos y otras características del cliente, así como una evaluación periódica de la idoneidad. En el contrato de asesoramiento firmado entre el cliente y la Entidad se indicará la frecuencia y alcance de dicha evaluación.

En el marco del servicio de gestión discrecional se realizarán las comunicaciones detalladas en la descripción del servicio, así como en las condiciones del contrato que lo regula.

Los informes tienen en consideración el tipo y la complejidad de los instrumentos financieros de que se trate y la naturaleza del servicio prestado al cliente. Asimismo, se facilitan informes de los costes de las operaciones y servicios realizados por cuenta del cliente.

4.4. Registros evaluación conveniencia e idoneidad

Arquia Banca mantiene registros de las evaluaciones de conveniencia e idoneidad realizadas, así como los resultados de las mismas.

Además, se registra cualquier advertencia hecha al cliente en caso de que el servicio de inversión o el instrumento se hubiera evaluado como potencialmente no conveniente para el cliente, así como si el cliente ha solicitado efectuar la operación a pesar de la advertencia y, cuando proceda, si la Entidad ha aceptado la solicitud del cliente de realizar la operación.

Del mismo modo son registradas las advertencias hechas al cliente en caso de que este no hubiera proporcionado información suficiente para permitir a la Entidad llevar a cabo una evaluación de conveniencia, si el cliente ha solicitado efectuar la operación a pesar de la advertencia y, cuando proceda, si Arquia Banca ha aceptado la solicitud del cliente de realizar la operación en cuestión.

4.5. Esquema de comercialización

Venta no asesorada

El servicio de inversión de custodia, recepción, transmisión y ejecución de órdenes de compraventa de instrumentos financieros, a iniciativa de los clientes se prestará a los que hayan suscrito el Contrato de Administración y Custodia de Valores.

En este servicio la Entidad no emite ningún tipo de recomendación/opinión sobre la adecuación de un determinado producto/cartera a un cliente atendiendo a sus circunstancias personales; la Entidad se limita a analizar, cuando el producto lo requiere, la conveniencia del mismo para el cliente.

Para la contratación no asesorada de instrumentos financieros, tanto complejos como no complejos, para clientes minoristas, profesionales o contrapartes, la Entidad dispone de unos controles que evalúan la conveniencia y generan los oportunos avisos y advertencias.

Sin embargo, la Entidad podrá prestar esos servicios de inversión a sus clientes o potenciales clientes sin necesidad de obtener la información necesaria sobre sus conocimientos y experiencia (evaluación de conveniencia), entendiendo el servicio prestado como "solo ejecución" siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- El servicio esté relacionado con instrumentos financieros no complejos.
- El servicio se preste a iniciativa del cliente o posible cliente.
- Se haya informado al cliente o posible cliente de que la Entidad no está obligada a evaluar la conveniencia del instrumento financiero correspondiente y de que, por tanto, el cliente no goza de la protección de las normas de conducta pertinentes.
- La Entidad cumpla las obligaciones de información al cliente o posible cliente en materia de conflictos de interés.

Asesoramiento Financiero no independiente:

La Entidad presta la modalidad de ASESORAMIENTO NO INDEPENDIENTE y RECURRENTE, que es aquel asesoramiento en el que la Entidad presenta recomendaciones de inversión, sobre un universo de instrumentos financieros limitado a aquellos que la Entidad considere adecuados en cada momento en función de sus propios criterios de selección de inversiones y que podrán incluir instrumentos financieros emitidos, avalados, garantizados o gestionados por empresas o sociedades del Grupo Arquia, esto es, productos propios.

La prestación de dicho servicio exige necesariamente firmar un contrato específico y la realización por el cliente de un Test de Idoneidad que permitirá a la Entidad evaluar el perfil de riesgo del cliente y adecuar a este los tipos de instrumentos financieros que son adecuados para él.

En la provisión del servicio se pueden percibir incentivos de terceros o de entidades pertenecientes al Grupo Arquia que aumentan la calidad del servicio y no entorpecen el cumplimiento de la obligación de la Entidad de actuar en el interés óptimo del cliente.

¿Qué es entiendo por asesoramiento recurrente?

Consisten en una relación continuada con el cliente en la que se le presentan determinadas recomendaciones de inversión de manera periódica a cambio de la percepción de una comisión de asesoramiento. Dichas recomendaciones serán objeto de revisión con carácter periódico en aras de que sean adecuadas al perfil del cliente en cada momento.

El servicio de asesoramiento recurrente se recoge dentro de un contrato de asesoramiento donde la Entidad se compromete:

- a realizar el seguimiento de las inversiones del cliente,

- a advertir al cliente de las medidas que estime deba adoptar para la mejor adecuación de sus inversiones a su perfil inversor y a su situación económico-financiera,
- a informar adecuadamente al cliente de la evolución de las inversiones, y
- a indicar la modalidad de asesoramiento (independiente o no independiente), así como las restricciones aplicables.

La Entidad remite con la periodicidad acordada un informe relativo al asesoramiento personalizado realizado. La Entidad no garantiza rentabilidades en las inversiones, estando estas sujetas a la evolución del mercado y el riesgo asumido.

Gestión Discrecional e Individualizada de Carteras de Inversión:

El cliente tiene que disponer con Arquia Banca, con carácter previo a la contratación y prestación del servicio de gestión discrecional, un Test de Idoneidad en vigor, a fin de dar cumplimiento a normativa del Mercado de Valores. En caso de no disponer de dicho test, Arquia Banca no podrá prestar este servicio de inversión. Verificado lo anterior, la gestión se realizará por Arquia Banca de acuerdo al mandato conferido en el contrato y la información facilitada por el cliente sobre sus conocimientos y experiencia, su situación financiera y sus objetivos de inversión.

Adicionalmente al perfil inversor del Test de Idoneidad, todas las carteras de gestión discrecional tienen definido un perfil propio de riesgo, según su política de inversión. Este perfil queda registrado, bajo la firma del cliente, en el contrato tipo de gestión de la cartera facilitado con antelación suficiente.

Arquia Banca prestará el servicio de gestión discrecional e individualizada de carteras a través de modalidades que invertirán en:

- a) Participaciones o clases específicas de participaciones de fondos de inversión gestionados por Arquigest, SGIC, SA para inversión exclusiva de carteras de gestión discrecional así identificadas en los correspondientes folletos informativos de dichos fondos.
- b) Series de Acciones y/o clases de participaciones de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) extranjeras.

La actividad de gestión recaerá exclusivamente y no podrá superar en ningún momento, salvo en los supuestos y límites que establezca la CNMV, la suma de los dos conceptos siguientes ni podrá suponer que el gestor exija aportaciones adicionales para cubrir pérdidas (salvo que se trate de aportaciones voluntarias del Cliente o créditos de los referidos a continuación):

- a) El patrimonio aportado inicialmente o en sucesivas ocasiones por el Cliente.
- b) El importe de créditos, en su caso, obtenidos del gestor, si estuviera habilitado para ello, o de un tercero igualmente habilitado con esta finalidad. La concesión de crédito exigirá, en todo caso, la previa formalización del correspondiente documento contractual de crédito suscrito por el Cliente y el acreditante.

Las carteras de gestión discrecional están sujetas a determinados controles, entre los cuales, cabe citar los siguientes:

- Revisión periódica del resultado.
- Revisión de las estrategias de inversión, y el análisis y la selección de los instrumentos financieros que componen la cartera de inversión objeto de gestión.
- Cada cartera tiene identificado un parámetro de referencia, recogido en el contrato, sobre el que se realizará la comparación de la evolución de la cartera.
- La Entidad comunicará al cliente, a través de los medios habilitados, depreciaciones del valor de la cartera gestionada iguales o superiores al 10%, así como múltiplos de dicho porcentaje con respecto al patrimonio valorado al comienzo de cada periodo de información.
- Control del riesgo, tanto en términos generales como por tipología de activos o grado de concentración. Los activos aptos para las carteras de gestión discrecional son participaciones o acciones de Instituciones de Inversión Colectiva (fondos de inversión), sin perjuicio de que podrían incorporarse otros activos, siempre y cuando lo contemple el contrato que regule el servicio y dichos activos estén autorizados por la CNMV. La metodología de valoración de estos activos dependerá de la tipología de que se trate y vendrá recogida en el contrato de cartera gestionada.

En el ejercicio del mandato conferido por el Cliente, Arquia Banca realizará toda clase de operaciones relativas a compras, ventas, suscripciones y reembolsos (directas y por traspaso), amortizaciones, canjes, conversiones, sobre las categorías de valores anteriormente indicados, y, en general, cuantas operaciones sean necesarias para el desarrollo de la administración y gestión de la cartera encomendada.

El servicio ofrecido podría requerir una aportación mínima inicial que vendrá detallada en las condiciones particulares del contrato. En ningún caso, los compromisos adquiridos por las operaciones contratadas superarán el valor patrimonial de la cartera bajo gestión.

Arquia Banca proporcionará al Cliente, en soporte duradero y con carácter mensual, un estado periódico que deberá incluir la siguiente información:

- Contenido y valoración de la cartera e información que posibilite su comparación con la situación de la cartera en el momento en que se efectuó la última comunicación. Con el fin de que el Cliente pueda evaluar el resultado obtenido por Arquia Banca, ésta utilizará para ello una comparación entre el rendimiento de la cartera durante el periodo al que se refiere la información y el indicador de referencia del rendimiento de la inversión acordado con el Cliente. El método de evaluación y comparación y el indicador se recogen en las Condiciones Particulares del Contrato que regula este servicio puesto a disposición del Cliente con antelación suficiente a la contratación del servicio.
- Variaciones en la composición de la cartera habidas durante el período, incluyendo la liquidez. Para cada operación ejecutada durante el período al que se refiere la información se indicará fecha y hora de ejecución, tipo de orden, instrumento financiero, indicador de compra o venta o naturaleza de la orden si no es de compra o venta, volumen, precio unitario y contraprestación total.
- Se informará, según proceda en cada caso, de las siguientes operaciones:
 - las inversiones en instrumentos financieros emitidos por Arquia Banca por entidades pertenecientes al mismo grupo o por IIC gestionadas por entidades de éste;
 - las suscripciones o adquisiciones de instrumentos financieros en los que Arquia Banca o alguna entidad perteneciente a su mismo grupo actúe como asegurador o colocador de la emisión u oferta pública de venta;
 - los instrumentos financieros vendidos por cuenta propia por Arquia Banca o por entidades del Grupo Arquia y adquiridos por el Cliente; y
 - operaciones realizadas entre el Cliente y otros clientes de Arquia Banca.
- Entidades que tuvieran depositados, administrados o registrados los valores, el efectivo y otros activos financieros, especificando, en su caso, las cuentas globales.
- La cuantía total de los honorarios y gastos devengados durante el periodo al que se refiere la información, detallando al menos el total de los honorarios de gestión incluyendo, cuando proceda, una declaración indicando que se podrá facilitar un desglose más detallado a petición del Cliente.
- Cuantía total de dividendos, intereses y otros pagos recibidos en relación con la cartera del Cliente durante el periodo al que se refiere la información, así como información sobre cualquier otra operación de sociedades que otorgue derechos en relación con los instrumentos financieros de la cartera.

Arquia Banca no realizará la operativa de préstamo de valores sobre activos incluidos en una cartera de gestión discrecional. Tampoco se realizarán operaciones con instrumentos financieros derivados sobre materias primas con liquidación en especie. Todo lo anterior, de conformidad con los términos pactados en el contrato de gestión y administración de carteras de inversión que suscriba el cliente con la Entidad.

Arquia Banca podrá delegar la gestión discrecional de las carteras en otras entidades, incluida, la entidad del Grupo Arquia, Arquigest S.G.I.I.C., S.A. sin que ello suponga limitación de la responsabilidad de la Entidad frente al cliente por la actividad delegada.

Le recomendamos que antes de la contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos lea detenidamente las condiciones del contrato y consulte previamente cualquier duda o información adicional en cualquiera de nuestras oficinas de Arquia Banca. Recuerde que dispone de más información en www.arquia.com

5. Categorización de clientes

Arquia Banca cuenta con un Procedimiento de categorización de clientes de acuerdo a lo establecido en la Ley de Mercado de Valores, el cual consiste en un régimen de clasificación de los clientes en tres categorías con la finalidad de reflejar el nivel de conocimientos y experiencia en los mercados financieros, así como su capacidad para entender y asumir los riesgos derivados de las decisiones de inversión.

5.1. Concepto de cliente minorista, profesional y contraparte elegible

El Grupo Arquia clasifica a aquellos clientes a los que les preste servicios o actividades de inversión en una de las siguientes categorías:

Cliente Minorista

Los clientes minoristas serán aquellos que no cumplan los requisitos para ser cliente profesional o contraparte elegible. Los clientes minoristas gozan del mayor nivel de protección que otorga la normativa vigente.

Cliente Profesional

Tendrán la consideración de clientes profesionales aquéllos a quienes se presume la experiencia, conocimientos y cualificación necesaria para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente sus riesgos. En particular tendrá la consideración de cliente profesional:

- Las entidades financieras y demás personas jurídicas que para poder operar en los mercados financieros hayan de ser autorizadas o regulados por Estados, sean o no miembros de la Unión Europea. Se incluirán entre ellas: a) las entidades de crédito; b) las empresas de servicios de inversión; c) Otras entidades financieras autorizadas o reguladas: d) las compañías de seguros; e) las instituciones de inversión colectiva y sus sociedades gestoras, los fondos de pensiones y sus sociedades gestoras, los fondos de titulación y sus sociedades gestoras; g) los que operan habitualmente con materias primas y con derivados de materias primas. h) operadores que contraten en nombre propio; i) otros inversores institucionales.
- Gobiernos nacionales y regionales, incluidos los organismos públicos que gestionan la deuda pública a escala nacional y regional, bancos centrales, organismos internacionales y supranacionales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Central Europeo, el Banco Central de Inversiones y otras organizaciones internacionales similares
- Grandes empresas que, a escala individual, cumplan dos de los siguientes requisitos de tamaño de la empresa:
 - Que el total de las partidas de activo sea igual o superior a 20 millones de euros.
 - Que el importe de su cifra de negocios sea igual o superior a 40 millones de euros.
 - Que sus recursos propios sean iguales o superiores a 2 millones de euros
- Otros inversores institucionales cuya actividad como empresa es invertir en instrumentos financieros, incluidas las entidades dedicadas a la titularización de activos u otras transacciones de financiación.
Las entidades señaladas en los apartados anteriores se considerarán clientes profesionales sin perjuicio de que puedan solicitar un trato no profesional y de que las empresas de servicios de inversión puedan acordar concederles un nivel de protección más amplio.
- Los demás clientes que lo soliciten con carácter previo, y renuncien de forma expresa a su tratamiento como clientes minoristas. No obstante, en ningún caso, se considerará que los clientes que soliciten ser tratados como profesionales poseen unos conocimientos y una experiencia del mercado comparables a las categorías de clientes profesionales indicadas en los puntos anteriores de este apartado.

Se considera que las entidades mencionadas anteriormente son profesionales. Sin embargo, debe permitírseles solicitar un trato no profesional, y las empresas de servicios de inversión pueden acordar conceder un nivel de protección más alto.

Cuando el cliente de una empresa de servicios de inversión sea una empresa en el sentido antes mencionado, se le informará, antes de prestar servicio alguno, de que, basándose en la información de que dispone, se le considera un cliente profesional, y de que se le tratará como tal a menos que se acuerde otra cosa.

Arquia Banca también informa al cliente de que puede pedir una modificación de las condiciones del acuerdo para obtener un mayor grado de protección. Corresponde al cliente que se considere profesional 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. Se concederá este mayor nivel de protección cuando un cliente que se considere profesional celebre un acuerdo por escrito que estipule que no será tratado como profesional a efectos del régimen de conducta aplicable.

Cliente Contraparte Elegible

Es aquel cliente que haya solicitado ser clasificado como tal y, además:

- Las empresas de servicios de inversión, las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y reaseguradoras, las instituciones de inversión colectiva y sus sociedades gestoras, las entidades de capital-riesgo, otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado y las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, los fondos de pensiones y sus sociedades gestoras, otras entidades financieras autorizadas o reguladas por la legislación comunitaria o por el derecho nacional de un Estado miembro, las empresas señaladas en el artículo 139.1 letras d) y e), y los gobiernos nacionales y sus servicios correspondientes, incluidos los que negocian deuda, Bancos Centrales y organismos supranacionales. También tendrán dicha consideración las entidades de terceros países equivalentes y las Comunidades Autónomas.
- Asimismo, si se solicita, también se considerarán contrapartes elegibles las empresas que cumplan los requisitos que se establecen en el artículo 71 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565, en cuyo caso sólo será reconocida como contraparte elegible en lo relativo a los servicios u operaciones para los que pueda ser tratada como cliente profesional. Se entenderán incluidas las empresas de terceros países que estén sujetas a requisitos y condiciones equivalentes.

A entidades clasificadas como contrapartes elegibles se les informará de la clasificación que se les ha otorgado, pudiendo solicitar expresamente que se les clasifique como cliente profesional o minorista.

5.2. Procedimiento de clasificación de nuevos clientes

Con anterioridad a la prestación de los servicios de inversión/o auxiliares todos los clientes de la Entidad deberán ser clasificados como clientes minoristas, profesionales o contrapartes elegibles. La clasificación de los clientes conlleva distintos niveles de protección y obligaciones de información por parte de la Entidad.

En el proceso de clasificación de clientes se deberán seguir las siguientes pautas:

- Todos los clientes (personas físicas y jurídicas) serán clasificados por defecto como clientes minoristas.
- Un cliente podrá ser clasificado como profesional o contraparte elegible si se presume la experiencia, conocimientos y cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente sus riesgos. Esto, en conformidad a los criterios establecidos en el apartado anterior.

5.3. Derecho a solicitar cambios en la clasificación asignada

El cliente tiene derecho a solicitar una clasificación distinta a la asignada. Para ello, la Entidad cuenta con procedimientos que permiten ejecutar los cambios de categorías, tanto aquellos solicitados por los clientes como los realizados a iniciativa de la propia Entidad.

La clasificación asignada al cliente permanecerá vigente en tanto y en cuanto:

- el cliente no notifique su deseo de realizar un cambio de categoría;
- la Entidad identifique un error en la clasificación realizada;
- la Entidad identifique que el cliente ha dejado de cumplir las condiciones por las cuales permanecía clasificado bajo dicha categoría.

El cliente tiene la obligación de notificar a Arquia Banca de cualquier cambio que pudiera modificar su clasificación.

Cambio que implica una menor protección

La solicitud de cambio de categoría de minorista a profesional o profesional a contraparte elegible por parte de un cliente implica la evaluación previa por parte de la Entidad.

El cliente debe solicitar por escrito el cambio de categoría utilizando el formato normalizado de la Entidad. El cliente debe marcar las casillas por las cuales solicita el cambio y firmar el documento.

Mediante la firma por parte del cliente de la solicitud de cambio de categoría del cliente profesional, el cliente reconoce comprender los efectos de dicha consideración como Profesional en sus relaciones con la Entidad y la menor protección que ello pueda implicar.

La admisión de la solicitud y renuncia quedará condicionada a que la Entidad efectúe la adecuada evaluación de la experiencia y conocimientos del cliente en relación con las operaciones y servicios que solicite, y se asegure que puede tomar sus propias decisiones de inversión y comprende sus riesgos.

Al llevar a cabo la citada evaluación, la empresa deberá comprobar que se cumplen al menos dos de los siguientes requisitos:

- a) Cliente Persona Física:
 - Que el cliente ha 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.
 - Que el valor del efectivo y de los valores depositados sea superior a 500.000 euros.
 - Que el cliente 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.
- b) Cliente Persona Jurídica:
 - Que el Activo total igual o superior a 20 millones de euros.
 - Que la Cifra Anual de Negocio igual o superior a 40 millones de euros.
 - Que los Recursos Propios igual o superior a 2 millones de euros.

Cambio que implica una mayor protección

La solicitud de cambio de categoría que implique una de mayor protección se realizará de forma automática, bastando la simple solicitud del cliente. La nueva clasificación será efectiva a partir del momento en que se haya hecho llegar a la Entidad por escrito la solicitud del cliente.

5.4. Actualización de la clasificación de clientes

Periódicamente, la Entidad comprueba que los clientes clasificados como clientes profesionales o contraparte elegibles cumplen los requisitos necesarios para estar clasificados en dicha categoría.

6. Política en materia de prevención y gestión de conflictos de interés

El Grupo Arquia cuenta con una Política de Prevención y Gestión de conflictos de interés que establece el procedimiento de actuación y las medidas que permitan identificar, gestionar y eliminar de forma efectiva los conflictos de interés que puedan surgir entre las entidades del Grupo Arquia, incluidos sus directivos, empleados y agentes vinculados o cualquier otra persona vinculada directa o indirectamente con ellas y sus clientes, así como entre sus clientes, y que puedan resultar un perjuicio para dichos clientes en la prestación de los servicios de inversión, así como gestionar de forma efectiva los referidos conflictos de interés.

El Grupo Arquia garantizará, a través de las medidas y procedimientos adecuados, que las personas que participan en distintas actividades que impliquen un conflicto de interés desarrollan dichas actividades con un nivel de independencia adecuado al tamaño y actividades de la Entidad y a la importancia del riesgo de menoscabo de los intereses de los clientes.

Arquia Banca dispone de medidas y procedimientos internos que permiten identificar los potenciales conflictos de interés que puedan surgir en la prestación de servicios de inversión y de los servicios auxiliares, entre la Entidad del Grupo Arquia que preste el servicio o cualquier persona que colabore o preste servicios de inversión o auxiliares, y sus clientes o entre los propios clientes.

Los procedimientos establecidos permiten a cada Entidad del Grupo Arquia actuar con honestidad, transparencia y profesionalidad, manteniendo su objetividad e independencia.

Dispone de más información y detalle en el ejemplar que se entrega y pone a disposición de los clientes y posibles clientes con antelación suficiente a la contratación de los servicios de inversión o instrumentos financieros en la página web corporativa <https://www.arquia.com/es-es/info/tablon-anuncios/> (Políticas MiFID).

7. Política de incentivos

El Grupo Arquia cuenta con una Política de Incentivos que tiene como principios generales actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad buscando el mejor interés de los clientes.

En el presente documento se expone un resumen de los aspectos más relevantes, teniendo más información y detalle en el ejemplar que se entrega y pone a disposición de los clientes y posibles clientes con antelación suficiente a la contratación de los servicios de inversión o instrumentos financieros en la página web corporativa <https://www.arquia.com/es-es/info/tablon-anuncios/> (Políticas MiFID).

Con carácter general, las entidades del Grupo Arquia no aceptarán ni retendrán incentivos 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 asesoramiento financiero independiente y la gestión discrecional de carteras.

Una entidad del Grupo Arquia podrá pagar o aportar a un tercero o recibir de un tercero o persona que actúe por cuenta del mismo, honorarios, comisiones o beneficios no monetarios en relación con la provisión de un servicio de inversión o auxiliar al cliente siempre que este pago aumente la calidad del servicio prestado al cliente y no impida la obligación de la Entidad de actuar en el mejor interés del cliente.

El servicio de asesoramiento financiero prestado por Arquia Banca es no independiente y, entre otras cuestiones que aumentan la calidad del servicio, incluye un seguimiento recurrente de las inversiones y una revisión anual de la idoneidad de los instrumentos financieros recomendados.

Previamente a la contratación del servicio de inversión se proporcionará al cliente de manera completa, exacta y comprensible, y antes de prestarle el servicio de inversión o auxiliar de que se trate, información sobre la existencia, cuantía y naturaleza de los honorarios, comisiones o beneficios ofrecidos, o el tercero o, en caso de que no pueda determinarse la cuantía, el método de cálculo de la mencionada cuantía. Esta información podrá consultarla en las condiciones de cada contrato y en el folleto de tarifas en vigor publicado por la Entidad en el tablón de anuncios de la página web corporativa.

En el ámbito de la comercialización se pueden abonar o percibir incentivos que cumpliendo los requisitos previstos en la ley no entorpezca el deber de actuar en todo momento en el mejor interés de los clientes. En particular, estos incentivos aumentan la calidad del servicio mediante el acceso a una amplia gama de productos incluidos de terceros bajo arquitectura abierta, de fácil acceso y contratación para los clientes, con sistemas alertas y avisos y asistencia en horario habitual de oficina.

La Entidad revelará al cliente previamente a la prestación del servicio:

- La información relativa al pago o beneficio que se trate, pudiendo revelarse de forma genérica los beneficios menores.
- Cuando ex ante no se haya podido determinar la cuantía exacta y efectiva ofrecida o percibida de un tercero, pero sí el método de cálculo empleado se proveerá al cliente dicha información ex post una vez se conozca el importe exacto abonado o percibido.

- Con una periodicidad mínima anual, mientras se abonen o perciban incentivos se informará al cliente de manera individualizada del importe exacto abonado o percibido.

Se excluyen de la obligación de comunicación al cliente, aquellos honorarios menores que permitan la prestación de servicios de inversión o sean necesarios para tal fin como los, tasas reguladoras o gastos de asesoría jurídica, y que, por su naturaleza no puedan entrar en conflicto con el deber de la entidad, de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad y de acuerdo con el mejor interés de sus clientes.

8. Política de salvaguarda de los instrumentos financieros

La política de salvaguarda de activos tiene por objeto la identificación y protección de activos financieros que el cliente tiene depositados en la Entidad u otras entidades subdepositarias con una triple finalidad:

- Salvaguardar el derecho de propiedad de los clientes.
- Prohibir la utilización por cuenta propia de los activos del cliente, salvo autorización expresa de éste.
- Minimizar el riesgo de pérdida y deterioro de los activos por su uso indebido.

Asimismo, Arquia Banca mantiene registros internos que garantizan la efectiva distinción de los activos de un cliente de los otros clientes y de los de la propia Entidad, así como su exactitud y su correspondencia con los instrumentos y fondos de los clientes, realizando conciliaciones periódicas con fuentes externas, en caso de utilización de terceras entidades como subdepositarios.

Arquia Banca dispone de mecanismos y medidas internas adecuadas y acordes con la normativa aplicable al depósito de instrumentos financieros y valores con objeto de asegurar, en la medida de lo posible, la debida protección de los activos de los clientes.

Al prestar el servicio de administración y custodia de instrumentos financieros por cuenta de sus clientes, tanto en carteras de gestión discrecional como en las de mera depositaria, la Entidad puede recurrir, en determinados casos, a la utilización de Subcustodios siempre que ello sea necesario o conveniente para la custodia y administración eficaz de los valores de que se trate.

En caso de realizar operaciones con valores en mercados extranjeros en los que la práctica habitual exige (por razones de costes y de simplicidad operativa) el uso de cuentas globales, los citados valores quedarán depositados en una cuenta global (o "cuenta ómnibus") abierta a nombre del custodio de los valores, es decir, de la Entidad (o de un tercero designado al efecto), en un Subcustodio internacional y en la que se custodiarán los valores pertenecientes a una pluralidad de clientes.

En tal caso, tanto la Entidad como los Subcustodios designados adoptarán las medidas necesarias para que, en el conjunto de la estructura de custodia descrita, esos valores permanezcan siempre identificados como pertenecientes a clientes y debidamente segregados con respecto a los activos propios de la Entidad y de los Subcustodios. Adicionalmente, Arquia Banca y los Subcustodios mantendrán los registros internos necesarios para que se pueda llegar a conocer, en todo momento y sin demora, la posición de valores y operaciones en curso de cada uno de sus clientes.

Arquia Banca actúa con la debida competencia, atención y diligencia en la selección, designación y revisión periódica de los Subcustodios, asegurándose de que sean entidades de reputación sólida en términos de experiencia y prestigio en el mercado.

Solo en el caso que las cuentas que contengan instrumentos financieros de los clientes pudieran en algún momento estar sujetas a un ordenamiento jurídico que no sea el de un estado miembro de la Unión Europea, la Entidad pondrá a disposición de sus clientes información previa, completa, actualizada y precisa sobre la identidad, país de origen, calificación crediticia, requisitos y normas sobre segregación de activos y riesgos específicos derivados, en cada caso, del uso de cuentas globales de cada uno de los Subcustodios internacionales, instándoles a que la consulten y analicen detenidamente antes de proceder a la contratación y depósito de valores extranjeros en sus cuentas.

Se recuerda que Arquia Banca es una Entidad solvente que dispone de procedimientos específicos para garantizar la salvaguarda de los activos que mantiene por cuenta de sus clientes, tanto en el caso de instrumentos financieros como en el caso de fondos.

Como se indica al inicio de este documento, Arquia Banca está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGD), que garantiza al depositante, hasta el importe máximo previsto legalmente (100.000 euros), la devolución de saldos acreedores mantenidos en cuenta, incluidos los fondos procedentes de situaciones transitorias por operaciones de tráfico y los certificados de depósito nominativos que la Entidad tenga obligación de restituir en las condiciones legales y contractuales aplicables, cualquiera que sea la moneda en que estén nominados y siempre que estén constituidos en España o en otro Estado miembro de la Unión Europea. Los depósitos en valores e instrumentos financieros confiados a una entidad de crédito están garantizados hasta un importe máximo de 100.000 euros por depositante en la entidad de crédito, con independencia de la garantía por los depósitos en dinero que se puedan mantener en la misma entidad, de conformidad con los términos recogidos

en la normativa vigente (el FGD tiene su sede en Madrid, C/ José Ortega y Gasset, número 22, teléfono 91.431.66.45, dirección e-mail: fogade@fgd.es. y web www.fgd.es).

En el presente documento se expone un resumen de los aspectos más relevantes. Dispone de más información y detalle en la página web corporativa <https://www.arquia.com/es-es/info/tablon-anuncios/> (Políticas MiFID).

9. Política de mejor ejecución de órdenes

El Grupo Arquia ha adoptado medidas necesarias destinadas a obtener de forma consistente el mejor resultado posible para los clientes, sin que ello implique la obligatoria obtención de tal resultado para todas y cada una de las órdenes de los mismos, o sin que el mejor resultado consista siempre en la obtención del mejor precio o rendimiento, dada la importancia relativa que puedan tener otros factores en determinadas operaciones.

No es de aplicación la Política de ejecución de órdenes a otros instrumentos financieros no incluidos expresamente en la misma.

Arquia Banca pondrá a disposición de los clientes a los que preste el servicio de inversión, de ejecución o recepción y transmisión de órdenes sobre instrumentos financieros, información relativa a la ejecución de las mismas, en los términos previstos en la normativa aplicable en cada momento.

En los casos en los que se deba proporcionar a los clientes un aviso de confirmación de la ejecución de una orden no más tarde del primer día hábil tras la ejecución o, si se recibe la confirmación de un tercero, no más tarde del primer día hábil desde la recepción de la confirmación del tercero, la Entidad enviará a los clientes dicho aviso en soporte duradero.

En el caso de la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras, se remitirá a los clientes un estado o extracto de las actividades de gestión de cartera llevadas a cabo por cuenta de los mismos, incluyendo el detalle de las operaciones ejecutadas en el periodo, con la frecuencia que se establezca en el propio contrato regulador de este servicio, mínima de carácter trimestral. Para la realización de dicho servicio delega la gestión en la sociedad del Grupo Arquia, Arquigest, S.G.I.I.C., S.A. En las decisiones de inversión o desinversión sobre instrumentos de renta fija y variable, que la gestora pueda tomar en relación con las carteras cuya gestión ha delegado Arquia Banca, serán de aplicación sus respectivas políticas de mejor ejecución de órdenes. Arquia Banca comprobará que la gestora respeta en dicha política los principios recogidos en su propia política de mejor ejecución y la normativa de aplicación en cada momento.

Arquia Banca proporcionará también a sus clientes, con una periodicidad mínima trimestral, un estado con el detalle de los instrumentos financieros mantenidos por cuenta de los mismos, salvo que dicha información le haya sido facilitada anteriormente en otro estado periódico de información.

En el presente documento se expone un resumen de los aspectos más relevantes, teniendo más información y detalle en el ejemplar que se entrega y pone a disposición de los clientes y posibles clientes con antelación suficiente a la contratación de los servicios de inversión o instrumentos financieros en la página web corporativa <https://www.arquia.com/es-es/info/tablon-anuncios/> (Políticas MiFID).

10. Política de grabación

La Política de grabación de las conversaciones telefónicas y de las comunicaciones electrónicas aplica a todo tipo de clientes de la Entidad respecto de los servicios de inversión y actividades auxiliares que lo requieran, previa su autorización y consentimiento. Aquellos servicios que se presten de forma exclusiva por escrito quedarán excluidos de esta política, como por ejemplo el servicio de asesoramiento financiero.

Todas las grabaciones se conservarán en un soporte duradero que garantice la integridad de la información y permita su reproducción o copia con la finalidad de dar cumplimiento al contrato que se trate o a solicitud de la autoridad competente. El soporte empleado garantizará la calidad, exactitud y exhaustividad de todas las grabaciones realizadas. El plazo de conservación de estas grabaciones se hace constar en la política de protección de datos de carácter personal disponible en www.arquia.com.

10.1. Grabación de las conversaciones telefónicas

Previo conocimiento y consentimiento del cliente las llamadas recibidas y enviadas podrán ser grabadas cuando de ellas se deduzca una operación relacionada con instrumentos financieros. Estas llamadas podrán ser grabadas en su totalidad o de forma parcial en función de las características del servicio.

10.2. Grabación de las comunicaciones electrónicas

Las comunicaciones electrónicas recibidas o realizadas desde dispositivos o canales autorizados por la Entidad serán registradas conforme a los procedimientos y en el soporte previsto en cada caso, al objeto de poder garantizar la trazabilidad de las órdenes y operaciones realizadas por los clientes.

10.3. Registro de las conversaciones presenciales con clientes

A tal efecto, se podrán registrar en un acta las reuniones mantenidas con clientes y posibles clientes cuando de estas, se deduzca la prestación de un servicio de inversión relacionado con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes.

11. Información sobre costes y gastos asociados a los servicios prestados

A efectos de cumplimiento del deber de facilitar información a los clientes y posibles clientes acerca de todos los costes y gastos conexos a los servicios de inversión prestados por el Grupo Arquia, de conformidad con el artículo 24, apartado 4, de la Directiva 2014/65/UE y el art. 50 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565, a continuación, se facilita la siguiente:

- El Grupo Arquia dispone de un Folleto de tarifas máximas disponible y accesible al público en su página web <http://www.arquia.com/seccion/mifid-14> (tarifas), que se encuentra vigente y autorizado por la CNMV.
- Adicionalmente facilita en cada contrato un anexo explicativo de la tarifa que aplica a cada modalidad de servicio.

Ambos documentos están disponibles con carácter previo y antelación suficiente a la prestación del servicio de inversión, quedando el cliente obligado a abonar a la Entidad, en virtud del contrato que suscriba, la tarifa, cuyas condiciones, periodicidad, base de cálculo y reglas de valoración se encuentran establecidas en el propio contrato, además de cualesquiera otros costes y gastos que puedan devengarse por razón del servicio contratado que serán convenientemente informados con anterioridad a su devengo.

Cualquier modificación que se realice en la tarifa del servicio contratado será comunicada previamente por escrito al cliente, pudiendo incorporarse a cualquier información periódica que le deba facilitar. Si el cliente no aceptase la modificación, podrá dar por cancelado el contrato, comunicándolo por escrito a la Entidad. Transcurrido un mes a partir de la fecha en la que le sea comunicada la modificación sin manifestación alguna en contra, se considerará aceptada la modificación y las nuevas condiciones se aplicarán de forma inmediata. Cuando la modificación se considere un beneficio para el cliente, la nueva tarifa se aplicará inmediatamente.

Serán a cargo del cliente todos los gastos de correo que se generen por el envío de cualquier documento que se realice con motivo del contrato, así como los impuestos aplicables al servicio contratado que se encuentren en vigor en cada momento.

Cuando el Grupo Arquia comercialice o recomiende instrumentos financieros, informará al cliente con suficiente antelación de todos los costes y gastos recurrentes y no recurrentes asociados al propio instrumento financiero recomendado y en su caso servicio de inversión prestado. Esta información vendrá referida al tiempo de la recomendación, excepto aquella que solo pueda conocerse cuando se contrate, liquide, cancele o enajene el instrumento financiero o servicio de inversión que se trate.

Cuando se trate de operaciones en divisa distinta del euro, la información incluirá la divisa, los datos sobre el tipo de cambio y los costes aplicados.

Cuando la Entidad preste el servicio de inversión o comercialice o recomiende Instituciones de Inversión Colectiva armonizadas (OICVM) informará de los costes y gastos a través del Documento de Datos Fundamentales para el Inversor (DFI) (disponible y actualizado en la sociedad gestora del OICVM y las entidades que lo comercializan). Un ejemplar de dicho documento lo encontrará también en la página web de la CNMV (La información anterior se facilitará, en todo caso, cuando se trate de instrumentos financieros que dispongan de un KID de la normativa PRIIPs o bien de un KIID o DFI de la normativa UCITS).

Cuando no se pudiera facilitar el detalle de los costes y gastos con antelación a la prestación del servicio, se proporcionará a los clientes una estimación razonable de los mismos. Con posterioridad a la prestación del servicio, se informará a los clientes de los costes y gastos totales de la operación realizada, pudiendo solicitar el desglose detallado de los mismos.

Con una periodicidad anual se informará de forma agregada cuando preste un servicio de modo recurrente a sus clientes sobre todos los costes y gastos relacionados, basado en los costes reales y se proporcionará de manera personalizada junto con el resto de información periódica que se les presente, a la que se acompañará una ilustración en los términos legalmente establecidos.

En el presente documento se expone un resumen de los aspectos más relevantes, teniendo más información y detalle en el ejemplar que se entrega y pone a disposición de los clientes y posibles clientes con antelación suficiente a la contratación de los servicios de inversión o instrumentos financieros en la página web corporativa <https://www.arquia.com/es-es/info/tablon-anuncios/>.

12. Información sobre Naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros

Arquia Banca tiene la obligación, en cumplimiento de lo establecido en la Directiva 2014/65/EU, relativa a los mercados de instrumentos financieros ("MiFID II"), de proporcionar a sus clientes o potenciales clientes, información de forma comprensible sobre la naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros que en su caso puedan ser objeto de asesoramiento.

Dicha información ha de ser suficiente, imparcial, clara y no engañosa, de tal forma que los clientes o posibles clientes, en su caso, puedan adoptar cada decisión de inversión o contratación de los servicios ofrecidos sobre la base de una información adecuada. En consecuencia, le rogamos nos haga llegar cualquier duda que le pueda surgir tras su lectura.

En cumplimiento de lo anteriormente expuesto, se refleja a continuación la mencionada información a fin de que Usted tenga un debido conocimiento de las condiciones y características de los instrumentos financieros con los que Arquia Banca puede prestar los servicios de inversión y auxiliares que está autorizada. Esta información será actualizada periódicamente y en todo caso cuando Arquia Banca lo considere necesario, según corresponda al servicio de asesoramiento a prestar.

12.1. Clasificación de productos según sus caracteres complejos y no complejos

Productos no complejos

Estos productos, tienen las siguientes características:

- Se pueden reembolsar de forma frecuente a precios conocidos por el público. En general, es fácil conocer su valor en cualquier momento y hacerlos efectivos.
- El inversor no puede perder un importe superior a su coste de adquisición, es decir, a lo que invirtió inicialmente.
- Existe información pública, completa y comprensible para el inversor minorista, sobre las características del producto de inversión (el instrumento financiero).
- No son productos derivados.

A efectos de lo previsto en la Ley del Mercado de Valores, tendrán la consideración de instrumentos financieros no complejos los siguientes:

- Las acciones admitidas a negociación en un mercado regulado o en un mercado equivalente de un tercer país o en un SMN, cuando se trate de acciones en sociedades, y excluidas las acciones en instituciones de inversión colectiva distintas de los organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (OICVM) y las acciones que incorporen derivados.
- Los instrumentos del mercado monetario. Quedan excluidos los que incluyan derivados o incorporen una estructura que dificulte al cliente la comprensión de los riesgos en que incurre.
- Las obligaciones u otras formas de deuda titulizadas, admitidas a negociación en un mercado regulado, en un mercado equivalente de un tercer país según lo dispuesto en la letra a), o en un SMN, excluidas las que incorporen derivados o incorporen una estructura que dificulte al cliente la comprensión de los riesgos en que incurre.
- Las participaciones y acciones en OICVM, excluidos los OICVM estructurados contemplados en el artículo 36.1, párrafo segundo, del Reglamento (UE) n.º 583/2010.
- Los depósitos estructurados, excluidos aquellos que incorporen una estructura que dificulte al cliente la comprensión de los riesgos en que incurre, en lo que respecta al rendimiento o al coste de salida del producto antes de su vencimiento.

Además de los instrumentos mencionados, tendrán también la consideración de instrumentos financieros no complejos, aquellos en los que concurren las condiciones establecidas en el artículo 57 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión de 25 de abril de 2016.

- No está comprendido en el ámbito de aplicación del artículo 4, apartado 1, punto 44, letra c), o en el anexo I, sección C, puntos 4 a 11, de la Directiva 2014/65/UE;
- existen frecuentes posibilidades de vender dicho instrumento, obtener su reembolso o realizarlo de algún otro modo a precios públicamente disponibles para los participantes en el mercado y que son precios de mercado o precios ofrecidos, o validados, por sistemas de evaluación independientes del emisor;
- no implica responsabilidad real o potencial alguna para el cliente que exceda del coste de adquisición del instrumento;
- no incorpora una cláusula, condición o evento desencadenante que pueda modificar sustancialmente la naturaleza o el riesgo de la inversión o el perfil de pagos, como las inversiones que incorporan un derecho a convertir el instrumento en una inversión distinta;
- no incluye gastos de salida explícitos o implícitos que tengan por efecto convertir la inversión en ilíquida aun cuando existan posibilidades técnicamente frecuentes de venderla, obtener su reembolso o realizarla de algún otro modo
- existe información a disposición del público sobre sus características suficientemente completa y que puede entenderse fácilmente, de modo que el cliente minorista medio pueda formarse un juicio informado sobre la oportunidad de realizar una operación con ese instrumento.

Productos complejos

No se considerarán instrumentos financieros no complejos, todos aquellos que no cumplan con las características propias de los productos no complejos, y en particular cabe citar los siguientes:

- Los valores que den derecho a adquirir o a vender otros valores negociables o que den lugar a su liquidación en efectivo, determinada por referencia a valores negociables, divisas, tipos de interés o rendimientos, materias primas u otros índices o medidas.
- Los instrumentos financieros señalados en los apartados “4)” a “11” del anexo I, sección C, de la Directiva 2014/65/UE;
- Determinados instrumentos financieros de deuda que a su vez sean pasivos admisibles para la recapitalización interna de acuerdo con lo establecido en la sección 4.ª del capítulo VI de la Ley 11/2015, de 18 de junio.

CUADRO RESUMEN (NO EXHAUSTIVO) DE PRODUCTOS COMPLEJOS Y NO COMPLEJOS*:

Producto	No Complejo	Complejo
Renta Variable	• Acciones admitidas a cotización en mercados regulados.	• Acciones no admitidas a cotización en mercados organizados. • Acciones convertibles. • Acciones privilegiadas convertibles o con derecho de amortización anticipada. • Participaciones preferentes.
Renta Fija	• Instrumentos del mercado monetario que no incorporen derivado implícito (letras del tesoro, certificados de depósitos, pagarés de empresas, etc.). • Bonos del tesoro. • Bonos que no incorporen derivado implícito (bonos y obligaciones corporativas; cédulas, bonos y participaciones hipotecarias).	• Instrumentos del mercado monetario que incorporen derivado implícito (Estructurados, bonos y obligaciones convertibles, etc.). • Bonos que incorporen derivado implícito (bonos y obligaciones corporativas; cédulas, bonos y participaciones hipotecarias).
Instituciones de Inversión Colectiva (IICs)	Participaciones o acciones en IICs (FI y SICAVs) UCIT	• Participaciones o acciones en IICs (FI y SICAVs) no UCITS. • IIC de Inversión Libre (Hedge Funds). • IIC Inmobiliarias. • IIC Private Equity. • IIC Capital Riesgo.
ETF	ETFs UCITS	ETFs no UCITS
Otros productos	• Depósitos estructurados que no incorporen un derivado implícito.	• Contratos de opciones, futuros, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros derivados. • Contratos financieros por diferencias. • Valores que den derechos a adquirir o vender otros instrumentos financieros (warrants, covered warrants). • Depósitos estructurados que incorporen un derivado implícito.

(*) Esta lista tiene carácter meramente enunciativo, no limitativo.

12.2. Naturaleza y características de los riesgos asociados a los Instrumentos Financieros

Valores de Renta Fija

Los activos de renta fija se corresponden con un amplio conjunto de valores negociables que emiten tanto las empresas privadas como las instituciones públicas, y que representan préstamos que éstas entidades reciben de los inversores. Por tanto, la renta fija no confiere derechos políticos a su tenedor, sino sólo derechos económicos, entre los que cabe destacar el derecho a percibir los intereses pactados y a la devolución de la totalidad o parte del capital invertido en una fecha dada. Tradicionalmente en la renta fija, los intereses del préstamo estaban establecidos de forma exacta desde el momento de la emisión hasta su vencimiento, pero actualmente existen otras posibilidades. Frecuentemente los intereses son variables estando referenciados a determinados indicadores, generalmente tipos de interés (p.e. Euribor) o índices bursátiles.

Como regla general, estos productos tienen la consideración de instrumentos financieros no complejos, si bien en aquellos supuestos en los que por sus especiales características o porque en su estructura contenga un instrumento derivado, la

consideración será la de instrumento complejo. Dentro de este último apartado podríamos incluir a modo de ejemplo, las acciones/participaciones preferentes, cuya naturaleza mixta (Renta Fija – Renta Variable) las hace poseedoras de esta consideración.

Como regla general, el riesgo por la inversión en este tipo de productos es, que la rentabilidad de la inversión sea menor que la esperada inicialmente. Hay que tener en cuenta que los precios de los activos financieros son sensibles a las expectativas generales sobre la marcha de la economía, sobre el comportamiento específico de determinados sectores o compañías, etc.

Existen otras fuentes importantes de riesgo que pueden afectar a la rentabilidad de un valor de renta fija, y que se reflejan a continuación:

- **Riesgo de tipos y precio:** El riesgo de precio supone la posibilidad de que, cuando el inversor desee vender el activo, su precio de venta sea inferior al de compra. En el caso de la renta fija, este riesgo está unido fundamentalmente a la evolución de los tipos de interés, y se manifiesta cuando el horizonte temporal de la inversión es inferior al plazo de vencimiento del valor.
- **Riesgo de tipo de cambio:** Es el riesgo de variación en los tipos de cambio de las divisas. Sólo afecta a los instrumentos denominados en monedas distintas del euro.
- **Riesgo de crédito o insolvencia:** Es el riesgo de que el emisor de un valor no pueda hacer frente a sus pagos, tanto de cupones como de reembolso del principal, o de que se produzca un retraso en los mismos. El emisor puede ser una empresa, entidad financiera, un Estado o un organismo público.
- **Riesgo de Reinversión:** Si el activo adquirido tiene una vida inferior al horizonte de inversión que se desea mantener, a su vencimiento se deberá adquirir otro hasta completar ese periodo. Tal situación origina un riesgo de reinversión, pues podría ocurrir que en esa fecha la rentabilidad que ofrezcan los activos sea inferior a la que se ofrecía inicialmente.
- **Riesgo de falta de liquidez:** El riesgo de falta de liquidez se refiere a una posible penalización en el precio obtenido al deshacer la inversión, en el caso de que fuese necesario realizar la venta con rapidez. En casos extremos, podría suponer la imposibilidad de recuperar el dinero en el momento deseado.

Hay que tener en cuenta que el cálculo del riesgo total de un activo financiero no es la suma de todos los riesgos descritos anteriormente, sino una cifra inferior que tiene en cuenta las posibles correlaciones entre los mismos.

Tipos de instrumentos de renta fija:

- **Deuda Pública:** Son valores de renta fija, emitidos por el Estados, Comunidades Autónomas y otros Organismos Públicos. En General son valores con mejor liquidez y con menor riesgo que los instrumentos de renta fija privada. Dependiendo de los plazos y las características, hay distintos tipos, que en el caso del Estados Español son:
 - Bonos y obligaciones del Estado español.
 - Deuda autonómica y otros organismos públicos.
- **Cedulas Hipotecarias:** Son valores emitidos exclusivamente por entidades de crédito, y respaldados de modo global por su cartera de préstamos hipotecarios.
- **Renta Fija Privada:** Los bonos y obligaciones emitidos por las empresas son valores de renta fija a medio y largo plazo. Sus características pueden variar de un emisor a otro, e incluso para distintas emisiones de una misma compañía. Las diferencias pueden ser en la fecha de vencimiento, el tipo de interés, la periodicidad de los cupones, los precios de emisión y amortización, las cláusulas de amortización, el mercado de negociación y otras condiciones de emisión.

Los instrumentos híbridos y lo instrumentos de renta fija compleja, emitidos por entidades financieras de la Unión Europea, se consideran productos sujetos a la regulación PRIIPs (packaged retail and insurance-based Investment products o productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros). Las características del instrumento de que se trate, sus riesgos, posibles escenarios de evolución positiva o negativa, así como el público objetivo al que van dirigidos quedan recogidos en el documento con la información clave para el inversor (KIID – Key information documents), que se entrega a los clientes minoristas antes de realizar operaciones sobre dichos instrumentos.

Instrumentos del mercado monetario

Los instrumentos de los mercados monetarios son instrumentos de deuda negociables y suelen tener un plazo inferior al de un año. Pueden revestir la forma de certificados de depósito, efectos comerciales o bonos del Tesoro. A diferencia de los bonos, se negocian dichos instrumentos en los mercados monetarios nacionales (organizados por los Bancos Centrales) o en el mercado internacional.

Al igual que en el caso de otros títulos de deuda, los tenedores de dichos instrumentos quedan expuestos a la mayoría de los riesgos generales descritos en la segunda parte de este documento, y merece destacar en particular el riesgo de los tipos de interés, el riesgo de liquidez y el riesgo de spread crediticio.

Tipos de instrumentos del mercado monetario:

- Letras del Tesoro Españoles: Son activos a corto plazo (máximo 18 meses) emitidos por el Estado a través de la Dirección General del Tesoro. Siempre son al descuento (rendimiento implícito) y se representan exclusivamente mediante anotaciones en cuenta, sin que exista el título físico. El Tesoro emite regularmente estos valores a través de subastas competitivas, como método de financiación del Estado. Actualmente se ofrecen tres tipos de Letras en función de su plazo de vencimiento: a 6, 12 y 18 meses.
- Pagarés de Empresa Son valores de renta fija con cupón cero emitidos al descuento, por lo que su rentabilidad se obtiene por diferencia entre el precio de compra y el valor nominal del pagaré que se recibe en la fecha de amortización. Son a corto plazo, y suelen tener vencimientos entre 3 días y 25 meses. La colocación de los pagarés en el mercado primario se efectúa bien mediante subastas competitivas en las que se determina el precio de adquisición, o bien por negociación directa entre el inversor y la entidad financiera.

Fondos de Inversión y Sicav (IIC's)

Son Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) aquellas 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. Podrán tener la forma de patrimonio sin personalidad jurídica propia (Fondos de Inversión) o forma societaria (SICAVS).

Las características de la IIC de que se trate y su estilo de gestión quedan recogidos en el folleto que ha de ser depositado en la entidad reguladora del país de su gestora (en España CNMV). El Documento con los Datos Fundamentales para el Inversor (DFI o KIID – Key Investor Information Document), permite comprender las características esenciales, la naturaleza y los riesgos de la IIC y adoptar decisiones de inversión fundadas.

Según su vocación inversora, a grandes rasgos pueden distinguirse los siguientes tipos de IIC:

- Fondos 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.
- Fondos mixtos. Son aquellos que invierten parte de su patrimonio en activos de renta fija y parte en renta variable.
- Fondos 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 invierte.
- Fondos garantizados. Garantizan que, como mínimo, se recupera, en un determinado período de tiempo, un porcentaje de la inversión inicial.
- Fondos globales. Estos fondos no tienen definida con precisión su política de inversión. Tienen libertad para no fijar de antemano los porcentajes en renta variable o fija en los que el fondo va a invertir.
- Las IIC armonizadas, tienen la consideración, a los efectos de MiFID, de instrumentos no complejos. No obstante, determinada tipología de estos productos, como pueden ser los fondos de inversión libre (comúnmente conocidos como “hedge funds”) serán considerados, sin embargo, como productos complejos.

Valores de Renta Variable

Se puede definir como valores de renta variable aquellos activos financieros sin vencimiento establecido y cuyo rendimiento, evolucionará de acuerdo a la marcha de la empresa emisora. El valor de renta variable más típico es la acción.

Las acciones son definidas como aquellos títulos representativos de cada una de las partes iguales en las que se divide el capital social de una sociedad. Otorgan a su propietario (accionista) derechos económicos (reparto de beneficios en forma de dividendos, participación preferente en las ampliaciones de capital) y políticos (participación y voto en la junta general de accionistas). Las acciones cotizadas son consideradas, a efectos de MiFID, como instrumentos financieros no complejos siempre y cuando coticen en un mercado regulado reconocido por los organismos reguladores competentes.

El principal riesgo que se deriva de la inversión en este tipo de títulos es la posibilidad de obtener unas rentabilidades menores a las esperadas, de tal forma que, según la evolución de la acción, pueda producirse incluso una pérdida total respecto de la cantidad invertida.

Si bien, en las acciones emitidas por entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, el accionista se expone adicionalmente a riesgos conexos con la recapitalización interna.

La cotización de una acción depende en cada momento de la valoración que los diferentes participantes en el mercado realicen de la entidad que emite los títulos. Esta valoración dependerá de distintos factores, unos de carácter puramente económicos, como pueden ser las expectativas sobre los resultados futuros de la sociedad y su tasa de crecimiento, y la evolución prevista de los tipos de interés, etc., y otros que trascienden este ámbito.

Acciones no cotizadas

Las acciones no cotizadas tienen la consideración de PRODUCTO COMPLEJO.

Una acción es un instrumento financiero que representa cada una de las partes en las que se divide el capital social de una sociedad anónima. Ser accionista, o titular de acciones, significa ser socio o propietario de una compañía con una serie de derechos, proporcionales a la participación en el capital social, tales como derecho preferente de suscripción en ampliaciones de capital, asistencia y voto en juntas de accionistas o percepción de parte de los beneficios de la compañía (dividendos).

A las acciones se las denomina también valores de renta variable ya que su rentabilidad no está definida de antemano, sino que depende de distintos factores entre los que destacan los beneficios obtenidos y las expectativas de negocio de la sociedad emisora. Por tanto, las distintas vías que permiten obtener rentabilidad son variables: dividendo, venta, préstamo, etc. Entre los distintos tipos o clases de acciones existentes cabe destacar las acciones ordinarias, aquellas que gozan de los mismos derechos, que son las principales acciones que cotizan en mercados regulados y las acciones privilegiadas.

El accionista que desee deshacer su inversión no puede hacerlo cursando la correspondiente orden de venta de sus acciones ya que estas no están admitidas a cotización en un mercado regulado. Esta es la principal característica de las acciones no cotizadas.

La clasificación como producto complejo significa que la entidad está obligada a evaluar la conveniencia del instrumento financiero para clientes minoristas cuando la orden de compra se realiza a iniciativa del cliente o como consecuencia de una iniciativa comercial de la entidad y a evaluar la idoneidad cuando la orden de compra se realiza por un asesoramiento personalizado de la entidad a un cliente.

Derivados

Los productos derivados son instrumentos financieros cuyo valor deriva de la evolución de los precios de otro activo, denominado "activo subyacente", el activo subyacente puede ser muy variado: una acción, una cesta de acciones, un valor de renta fija, una divisa, materias primas, tipos de interés. En líneas generales, un derivado es una contratación a plazo en la que se establecen todos los detalles en el momento del acuerdo, mientras que el intercambio efectivo se produce en un momento futuro.

Se trata de productos complejos que en algunos casos conllevan riesgo de pérdida total de la inversión y en otros casos suponen la asunción de compromisos que pueden implicar pérdidas. Por lo tanto, para invertir en ellos es necesario disponer de conocimientos específicos, tanto de los productos como del funcionamiento de los sistemas de negociación, así como contar con una alta predisposición a asumir riesgos elevados, y capacidad para afrontarlos. La inversión en productos derivados requiere conocimientos financieros, buen juicio y vigilancia constante de la posición.

Hay una amplia variedad de tipos de derivados cuyos posibles subyacentes, complejidad y heterogeneidad hacen que no sea posible recoger en este apartado todas las posibilidades. Entre otros:

- **Contrato de Futuros:** Un futuro es un contrato, por el que las partes acuerdan la compraventa de una cantidad concreta de un valor (activo subyacente) en una fecha futura predeterminada, a un precio convenido de antemano.
Es decir, se trata de contratos a plazo cuyo objeto son instrumentos de naturaleza financiera (valores, índices, préstamos o depósitos...) o commodities (es decir, mercancías; pueden ser productos agrícolas, materias primas...).
Los futuros pueden contratarse en mercados organizados o no, en este último caso se denominan OTC (Over the counter).
Los futuros se pueden liquidar por entrega física o por diferencias. La operativa en futuros requiere una vigilancia constante de la posición. Comportan un alto riesgo si no se gestionan adecuadamente. En determinadas circunstancias, puede implicar pérdidas en la cartera del cliente. Se hace una mención especial a los seguros de cambio o forward de divisa, que son acuerdos entre dos partes de comprar o vender una cantidad específica de una divisa a un precio determinado en una fecha futura. En el momento del cierre no hay intercambio de fondos, sólo en la fecha de vencimiento o de ejercicio.
- **Contrato de Opciones:** El comprador de una opción adquiere el derecho a comprar (call) o vender (put) una cantidad determinada de un instrumento subyacente a un precio acordado de antemano (el precio "strike" o precio de ejercicio) o a recibir fondos equivalentes a la diferencia entre el precio "strike" y el precio actual del instrumento subyacente en una fecha definida (una "opción europea") o en cualquier momento hasta la fecha de vencimiento (una "opción estadounidense"). El precio pagado en concepto de este derecho se denomina la prima. El vendedor de una opción asume un compromiso ante el comprador para vender (call) o comprar (put) el instrumento subyacente o para recibir un importe equivalente a la diferencia en el precio "strike", sea cual sea el precio actual de dicho instrumento subyacente.
Para un comprador quedará limitado el riesgo de mercado hasta el importe de la prima (revalorada en su caso) y dicho riesgo de mercado será considerablemente más elevado para un vendedor.
El comprador asume el riesgo de contrapartida en relación con la contrapartida con la cual se ha negociado la opción.
- **Swaps:** Son permutas o acuerdos entre dos partes, por las que se obligan mutuamente a intercambios de activos o de flujos de caja en los plazos convenidos previamente y sujetos a las condiciones previamente establecidas, donde alguna variable tiene una evolución incierta.

Podemos distinguir los swaps en: • De tipos de interés (IRS = Interest Rate Swap). • De tipos de intereses variables (Basis Swaps). • De divisa (Currency Swaps). • De inflación (Inflation Swaps). • De crédito (Credit Default Swaps). • Mixta de divisa y tipos de interés (Cross-Currency Rate Swaps). • De materias primas (Commodity Swaps). • De acciones o sobre índices de acciones (Equity Swaps / Equity Index Swaps). • De cualquier tipo que se negocie en los mercados financieros. Por las obligaciones que implican, suponen un riesgo cierto de crédito de la contrapartida, por lo que pueden exigirse garantías a las partes.

- **Certificado de opciones (Warrants):** Un warrant es un valor cotizado en bolsa que mediante el pago de una prima otorga al comprador el derecho (y no la obligación) a comprar (opción call) o a vender (opción put) en una fecha determinada (fecha de vencimiento) un instrumento subyacente a un precio determinado inicialmente por las partes y que se denomina el "strike price" (precio de ejercicio).

El tenedor no recibe el subyacente. Llegado el caso, dicho tenedor puede recibir el abono de un rescate que corresponde a un importe igual a la diferencia entre (i) el precio del instrumento subyacente y el precio de ejercicio dividido por su paridad (call), o (ii) el precio de ejercicio y el precio del instrumento subyacente dividido por su paridad (put).

A lo largo del plazo de la inversión, el precio del put o del call varía en función de distintas variables, las cuales son, en particular, el precio del instrumento subyacente, la volatilidad implícita o el tipo de interés sin riesgo. El paso del tiempo juega en contra.

Por lo que respecta a un call, el precio de ejercicio es el precio al cual el inversor puede comprar el instrumento subyacente. En cuanto a un put, se trata del precio al cual el inversor puede vender dicho instrumento subyacente.

El comprador de warrants dispone de una opción de compra o de venta que proporciona la oportunidad de realizar ganancias potencialmente elevadas, mientras que las pérdidas se limitan a la prima invertida. Lo interesante de los warrants reside en este perfil de ganancias asimétricas. No es posible vender un warrant al descubierto.

El precio de los warrants evoluciona en función de las variaciones en los siguientes factores: La relación entre el precio del instrumento subyacente y el precio de ejercicio, la fecha de vencimiento, el nivel del tipo de interés, el dividendo y el nivel de volatilidad implícita.

Productos estructurados o referenciados

Se trata de productos complejos que combinan una posición en un instrumento financiero de renta fija o depósito con un derivado referenciado a distintos activos subyacentes. Por ello su rentabilidad estará condicionada por la estructura utilizada que viene determinada por la combinación de ambas posiciones y por el tipo de derivado de que se trate.

Permiten acotar los riesgos en una inversión con esa combinación de productos derivados y/o instrumentos de renta fija, diseñando operaciones de inversión y financiación a la medida del perfil de riesgo/rendimiento del inversor o emisor.

Dada la variedad de estos instrumentos y el elevado número de factores que influyen en la evolución del valor del producto estructurado, así como en su resultado final, es importante conocer el contenido de los folletos de estos productos que recogen con mayor detalle las características y los posibles riesgos que podrían afectar dichos productos financieros. Nos referimos al folleto base en el caso de programas de emisión de bonos estructurados y a las condiciones finales de cada emisión, y a los folletos de fondos de inversión estructurados que quedan registrados en la entidad reguladora del país de la gestora (en nuestro caso CNMV).

Tipos de Productos estructurados o referenciados

Podemos clasificar estos productos según el vehículo de inversión de que se trate: • Fondo de inversión. • Bono o nota. • Pasivo Financiero. También se pueden clasificar según el tipo de estructura que incorporan. Atendiendo a su estructura, y al porcentaje de devolución del principal, pueden ser:

- **Productos garantizados.** Establecen garantías para la recuperación total o parcial del capital invertido: al vencimiento el inversor recibirá, como mínimo la inversión realizada o el porcentaje de la misma que se haya garantizado. Esta garantía puede verse afectada si no se cumplen las condiciones a la misma establecidas en el folleto de emisión, o en una situación de quiebra del emisor o del garante en el caso de bonos o notas estructuradas y de pasivo financiero. No obstante, no necesariamente garantizan una rentabilidad adicional, sino que ésta dependerá de la evolución del subyacente del producto y de las condiciones particulares de cada uno de las estructuras.
- **Productos no garantizados.** Pueden conllevar pérdidas del principal invertido. Son productos específicamente diseñados considerando el binomio rentabilidad / riesgo, y que responden a unas expectativas de mercado específicas. Entre otros muchos: • Productos de cupón: Proporcionan de forma eficiente cupones atractivos en situaciones concretas de mercado, pudiendo beneficiarse incluso de mercados laterales o incluso bajistas. • Productos de participación: Su resultado está directamente ligado al comportamiento de un subyacente (índices, valores, etc.) de una manera más eficiente que la inversión por separado en los subyacentes. • Productos de Apalancamiento: Permiten obtener rentabilidades similares al subyacente, sin necesidad de desembolsar el coste del mismo, pudiendo aportar una cantidad menor gracias a combinaciones de opciones, financiación, etc.

Se trata de productos de riesgo elevado, que pueden generar una rentabilidad superior a la de activos de menor riesgo al mismo plazo, pero también puede producir pérdidas parciales o totales del principal invertido.

Dada la existencia de un derivado en la composición del producto estructurado en esta inversión hay que tener en cuenta los riesgos reseñados en el apartado de Factores de Riesgo en Derivados.

Al incluir también un activo de renta fija en su estructura, le afectan también los posibles riesgos reseñados en el apartado de Factores de Riesgo de la Renta Fija.

A título enunciativo, y sin que dicha relación tenga carácter exhaustivo, podemos señalar que los riesgos principales serían: riesgo de evolución del subyacente, riesgos por insolvencia del Emisor o Garante, riesgos de tipo económico, político y de toda índole que afectan a los mercados de instrumentos financieros, al sistema financiero y a la economía en general.

Productos ETF, ETN y ETP

Son productos complejos (a excepción de los ETF armonizados), fondos, notas y productos cotizados en mercado bursátil.

Debido a su heterogeneidad y las posibilidades de uso de derivados, pueden llegar a tener una alta complejidad, en cuyo caso requieren amplios conocimientos financieros y especial vigilancia por parte del inversor. Un ETF o “exchange-traded fund” es un fondo que puede invertir como otras IIC en distintos mercados y tipos de activo.

Ofrecen un amplio abanico de posibilidades de diversificación en sectores, zonas geográficas, activos subyacentes y estrategias sobre los mismos, pero añadiendo algunas características de las acciones cotizadas. Sus principales características son:

- La liquidez al cotizar en un mercado secundario y haber creadores de mercado que ofrecen cotización.
- La diversificación, ya que permiten el acceso a una amplia gama de tipos de activos y estrategias, incluyendo apuestas a la baja de un índice o activo (inversos) y el apalancamiento,
- La flexibilidad al permitir su negociación siempre que el mercado esté abierto con precio de cotización en cualquier momento y con límites de precio. Los ETN “exchange-traded note” y ETP “exchange-traded product” son similares a los ETF en cuanto a sus características, pero pueden añadir complejidad en cuanto al tipo de activos en los que se materializa la inversión.

En general, podemos decir que los ETN son notas o productos estructurados que cotizan en mercado bursátil. Los ETP tienen una amplia variedad y utilizan otras estructuras legales diversas para materializar su inversión, entre ellas cestas de materias primas. Por ello, una importante diferencia con los ETF es el distinto tratamiento fiscal y legal que pueden tener los ETP y ETN en las distintas jurisdicciones.

12.3. Riesgos Generales

A continuación, se facilita detalle y explicación de los riesgos comunes a las inversiones en los productos financieros comercializados o recomendados por Arquia Banca:

- *Riesgo de mercado:* El riesgo de mercado es un riesgo de carácter general existente por el hecho de invertir en cualquier tipo de activo. La cotización de los activos depende especialmente de la marcha de los mercados financieros, así como de la evolución económica de los emisores que, por su parte, se ven influidos por la situación general de la economía mundial y por circunstancias políticas y económicas dentro de los respectivos países. Además, al invertir, parte o la totalidad de su patrimonio, en renta variable, el fondo se expone a un riesgo general de mercado, sector y/o compañías, que puede venir determinado también por la situación general de la economía y por acontecimientos geopolíticos. En este sentido, los mercados emergentes suelen presentar una mayor volatilidad que los desarrollados.
- *Riesgo de divisa:* Cuando el fondo invierte en divisas distinta a la suya, la apreciación o depreciación de las mismas puede conllevar la caída del valor liquidativo. Existen productos que cubren el riesgo de divisa. Los inversores deben tener en cuenta que, pese a que el objetivo será cubrir el valor de los activos netos denominados en la divisa de referencia del fondo o la exposición a divisas de determinados activos (pero no necesariamente de todos los activos) del fondo pertinente, bien en la divisa de referencia de la clase cubierta frente al riesgo de cambio o bien en una divisa alternativa, el proceso de cobertura del riesgo de cambio podrá no proporcionar una cobertura precisa. Además, no existe garantía alguna de que la cobertura tenga resultados totalmente satisfactorios. Los inversores en las clases cubiertas frente al riesgo de cambio podrán tener exposición a divisas distintas a la de su clase de acciones y también podrán estar expuestos a los riesgos asociados a los instrumentos utilizados en el proceso de cobertura.
- *Riesgo de “autor”:* Los fondos cuya evolución está ligada a la convicción del gestor asumen un mayor riesgo de equivocar la estrategia y/o los valores seleccionados.
- *Riesgo “índice”:* Los fondos que siguen o replican la evolución de un índice no pueden desviarse (en lo fundamental) de su “benchmark”; por tanto, no pueden ir en contra del mercado cuando este se da la vuelta.
- *Riesgo de concentración:* El riesgo de un fondo es mayor a medida que su cartera se encuentre más concentrada en unos pocos activos. Si por circunstancias propias o ajenas al mercado, una o varias de sus inversiones reducen su valor, el efecto sobre el valor liquidativo puede ser importante.
- *Riesgo de liquidez* (sobre todo en mercados emergentes): Aunque el gestor va a tratar de invertir siempre en los valores más líquidos, cuando lo hace en mercados no desarrollados, existe un mayor riesgo de no obtener liquidez inmediata

en caso de necesitar vender ciertos activos. La inversión en mercados emergentes suele, por tanto, presentar un mayor riesgo.

- *Riesgo de "subyacente"*: Al invertir en instrumentos derivados el fondo queda expuesto a los riesgos de los mercados o activos subyacentes. A menudo, estos riesgos son mayores que en las inversiones directas.
- *Riesgo de crédito*: La calidad crediticia de los activos en los que invierte el fondo puede deteriorarse, con el riesgo de que el emisor deje de cumplir con sus obligaciones de pago. Como consecuencia de ello, el valor de dichos activos puede bajar. Los riesgos suelen ser mayores para los títulos de deuda con baja calificación o "high yield".
- *Riesgo de contraparte*: El fondo puede registrar pérdidas si una contraparte incumple sus obligaciones contractuales. Importante a tener en cuenta si el fondo utiliza instrumentos derivados en mercados OTC ("Over The Counter").
- *Riesgo de sensibilidad a los tipos de interés*: El valor de los títulos puede variar de forma significativa dependiendo de la evolución de los tipos de interés. Cuanta mayor sea la duración de la cartera (es decir, que los vencimientos de los activos sean más a largo plazo), mayor será dicho riesgo.
- *Riesgo de pérdida de la inversión*: Los fondos monetarios y de renta fija, los mixtos, de retorno absoluto y de renta variable recomendados no ofrecen garantía del capital invertido, por lo que en circunstancias adversas de mercado para los activos en los que invierten esta clase de productos, éstos pueden registrar una caída en sus valoraciones y provocar la pérdida total de la inversión realizada a través de ellos.
- *Riesgos relacionados con las medidas de resolución bancaria*: Son los riesgos relacionados con la aplicación de los procesos de resolución y reestructuración de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión que sean inviables o exista la probabilidad de que lo vayan a ser, con la finalidad de minimizar los efectos económicos y sociales negativos que pudieran derivarse de un rescate financiero para los contribuyentes, según la Directiva 2014/59/UE. La recapitalización persigue que los recursos públicos y de los ciudadanos no se vean afectados durante el proceso de resolución de una entidad, sino que sean los accionistas y acreedores, o en su caso la industria financiera, quienes asuman las pérdidas. La recapitalización interna es una traducción del "bail-in" que implica una absorción de pérdidas por parte de los accionistas y acreedores de la entidad. Los valores emitidos por entidades de crédito y empresas de servicios de inversión podrían ser objeto de medidas de amortización y/o conversión en acciones u otros instrumentos de capital. La adopción de estas medidas podría afectar significativamente a los derechos de los tenedores de estos valores y su precio, incluyendo la pérdida total o parcial de la inversión.

12.4. Presentación gráfica del Indicador del Riesgo

La Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, sobre Obligaciones de Información y clasificación de productos financieros, establece que las entidades financieras deben informar a los clientes con carácter previo el nivel de riesgo, liquidez y complejidad de los instrumentos financiero en cuestión.

Esta orden es de aplicación a los siguientes productos financieros:

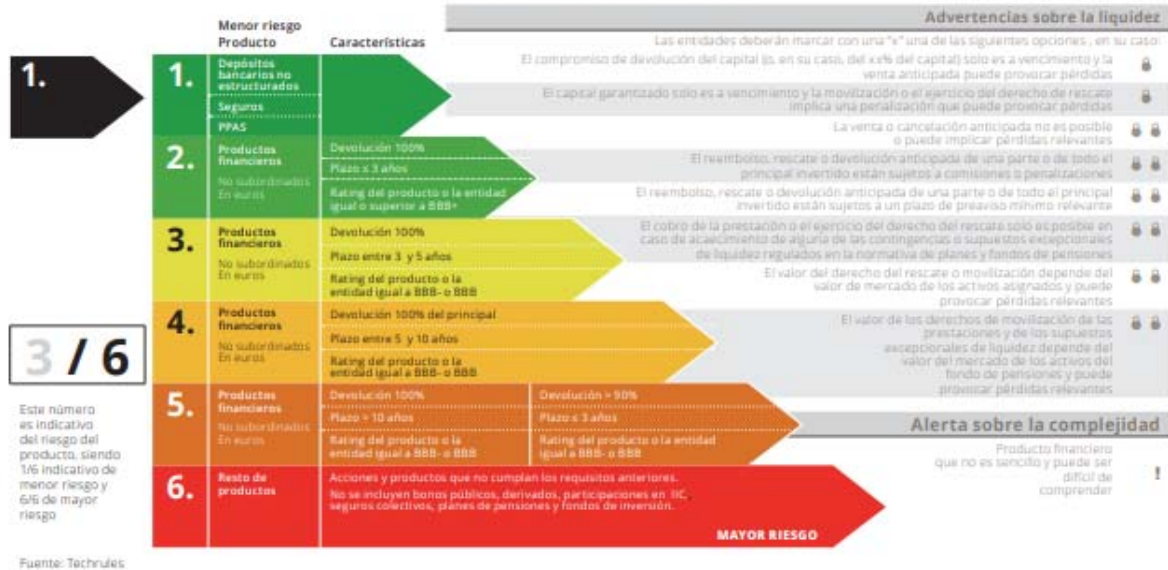
- Los instrumentos financieros recogidos en el artículo 2.1 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre. Valores negociables, tales como acciones, cédulas, bonos, obligaciones, entidades de capital riesgo y entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, instrumentos del mercado monetario (letras, depósitos y pagarés), participaciones preferentes, warrants y derivados.
- Los depósitos bancarios incluyendo, entre otros, los depósitos a la vista, de ahorro y a plazo
- Los productos de seguros de vida con finalidad de ahorro, incluidos los planes de previsión asegurados.
- Los planes de pensiones individuales y asociados.

Quedan excluidos del deber de representación gráfica contemplado en la Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre:

- La deuda pública emitida por el Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, al igual que la deuda que suponga exposición frente al sector público siempre que cumpla con los requisitos fijados en el artículo 56.2 del Real Decreto 84/2015 de 13 de febrero, por lo que se desarrolla la ley 10/2014 de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Igualmente queda excluida del ámbito de aplicación de esta orden la deuda emitida por las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea y los Gobiernos centrales, autoridades regionales o locales u otras autoridades públicas, organismos de Derecho público o empresas públicas de los Estados miembros de la Unión Europea, análogos a los españoles indicados en esta letra.
- Los seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones, los planes de pensiones de previsión social empresarial, los contratos de seguros concertados por los planes de pensiones para la cobertura de riesgos y prestaciones del plan, las modalidades de seguro de vida previstas en el artículo 3 de la Orden ECC/2329/2014, de 12 de diciembre.
- Los productos comprendidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) nº 1286/2014, de 26 de noviembre de 2014, como es el caso de las participaciones de los fondos de inversión los productos de seguro de vida que tengan un elemento de inversión a los que les aplicable dicho Reglamento y los productos y depósitos estructurados, con una regulación específica a partir del 31 de enero de 2016.

A continuación, incluimos una tabla explicativa de los diferentes instrumentos financieros a los que aplica y las advertencias que deben recibir los clientes con carácter previo a la adquisición de los mismos:

Nueva clasificación para evaluar a los instrumentos financieros



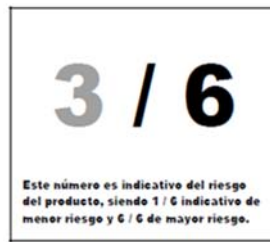
Indicador del riesgo

La Orden Ministerial ha creado 6 clases de productos financieros, en función del riesgo de los mismos, siendo 1 la clase de menor riesgo y 6 la de mayor:

- Clase 1. Esta clase incluirá los siguientes productos financieros: i) Los depósitos bancarios en euros ofertados por entidades de crédito y ii) Los productos de seguros con finalidad de ahorro, incluidos los planes de previsión asegurados.
- Clase 2. En esta clase se incluirán todos aquellos instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual igual o inferior a 3 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de estos compromisos, deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 1, es decir, BBB+ o superior.
- Clase 3. En esta clase se incluirán todos aquellos instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros y que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 3 e igual o inferior a 5 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de estos compromisos deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2, es decir, BBB- o BBB.
- Clase 4. En esta clase se incluirán todos aquellos instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 5 años e igual o inferior a 10 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de este compromiso deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2, es decir, BBB- o BBB.
- Clase 5. En esta clase se incluirán: i) Los Instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros y que dispongan de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 10 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de este compromiso deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2, es decir, BBB- o BBB. y ii) Los Instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros que dispongan de un compromiso de devolución de al menos el 90 por ciento del principal invertido con un plazo residual igual o inferior a 3 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de este compromiso deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2, es decir, BBB- o BBB.
- Clase 6. En esta clase se incluirán el resto de los productos financieros a los que aplica la orden y no contemplados en ninguna otra clase.

A efectos informativos le suministramos varios ejemplos de representación del indicador de riesgo que en función del tipo de producto financiero y su clasificación del riesgo podrá encontrar en la información que le sea proporcionada.

Este modelo de gráfico, puede ser sustituido por las entidades financieras por este otro, acompañado de la siguiente leyenda "Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo del menor riesgo y 6/6 del mayor riesgo":



Recuerde que una menor clasificación del riesgo asociado a los instrumentos financieros, no significa que esté exento de riesgo.

En el caso de los planes de pensiones, la representación gráfica del indicador de riesgo se basará en indicador sintético de riesgo utilizado de manera similar en los fondos de inversión, sobre el documento con los datos fundamentales para el inversor y el folleto de las instituciones de inversión colectiva, que consistirá en una cifra dentro de la escala del 1 al 7 (ordenada de menor a mayor riesgo). La determinación del indicador sintético del riesgo es responsabilidad de la sociedad gestora y la entidad comercializadora, sin perjuicio de la información que este respecto nuestra entidad le proporciona a través de este documento a los efectos de la Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de los productos financieros.

Información sobre alertas de liquidez

Las alertas de liquidez están formadas por las posibles limitaciones respecto a la liquidez y sobre los riesgos de venta anticipada del producto financiera. A continuación, le facilitamos el contenido al que se referirá esta alerta:

- Existencia de un compromiso de devolución de una parte o de todo el principal invertido o depositado a vencimiento: Compromiso de devolución del capital (o, en su caso, del xx% del capital) solo es a vencimiento y la venta anticipada puede provocar pérdidas."
- Que el producto financiero no se negocie en un mercado regulado, en sistemas multilaterales de negociación o en sistemas organizados de contratación: "El capital garantizado sólo es a vencimiento, y la movilización o el ejercicio del derecho de rescate implica una penalización que puede provocar pérdidas."
- Que no exista un procedimiento alternativo de liquidez para el producto financiero ofrecido por el originador, emisor o un tercero: La venta o cancelación anticipada podría no ser posible o puede implicar pérdidas relevantes."
- Existencia de comisiones o penalizaciones por la devolución anticipada de una parte o de todo el principal invertido o depositado o por el rescate del producto de seguro de vida con finalidad de ahorro: "El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal invertido están sujetos a comisiones o penalizaciones."
- Existencia de plazos de preaviso mínimos para solicitar la devolución anticipada del principal o el rescate del producto de seguro de vida con finalidad de ahorro: "El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal están sujetos a un plazo de preaviso mínimo relevante."
- Carácter no reembolsable del derecho consolidado hasta el acaecimiento de alguna de las contingencias o, en su caso, en los supuestos excepcionales de liquidez o disposición anticipada, conforme a la normativa de planes y fondos de pensiones: "El cobro de la prestación o el ejercicio del derecho de rescate sólo es posible en caso de acaecimiento de alguna de las contingencias o supuestos excepcionales de liquidez regulados en la normativa de planes y fondos de pensiones."
- En el caso de seguros de vida con finalidad de ahorro, vinculación del derecho de rescate al valor de mercado de los activos asignados: "El valor del derecho de rescate o movilización depende del valor de mercado de los activos asignados y puede provocar pérdidas relevantes."
- En el caso de planes de pensiones individuales y asociados, valoración de los derechos de movilización, de las prestaciones y de los supuestos excepcionales de liquidez a valor de mercado de los activos del fondo de pensiones: "El valor de los derechos de movilización, de las prestaciones y de los supuestos excepcionales de liquidez depende del valor de mercado de los activos del fondo de pensiones y puede provocar pérdidas relevantes."

Información sobre Alerta de Complejidad:

Por último, las Entidades tienen obligación de incluir una alerta sobre la complejidad de los productos financieros que sean complejos.

El texto de la alerta ser: "Producto financiero que no es sencillo y puede ser difícil de comprender".

Un producto no es sencillo cuando invierte en activos subyacentes en los que no invierten habitualmente los inversores minoristas, si utiliza varios mecanismos diferentes para el cálculo del rendimiento final de la inversión, creando un mayor riesgo de malentendidos por parte del inversor minorista, o si la estructura de pagos de la inversión aprovecha los sesgos de comportamiento del inversor minorista, como un tipo de interés «señuelo» seguido de un tipo flotante condicional mucho más elevado, o una fórmula iterativa.

Recuerde que dispone de información adicional en las condiciones que regulen el servicio de inversión en que está interesado, y en la página web corporativa <https://www.arquia.com/es-es/info/tablon-anuncios/> (Políticas MiFID).

13. Servicio de Atención al cliente

Arquia Banca cuenta con un Servicio de Atención al Cliente para atender cualquier queja o reclamación que le fuera presentada por el titular en relación con el servicio de inversión contratado, y que deberá realizarse por escrito mediante su remisión a la atención de la persona responsable del Servicio de Atención al Cliente por correo electrónico: atencionalcliente@arquia.es o por correo postal: C/ Arcs nº 1 (08002 Barcelona).

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, o cuando transcurran dos meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja sin obtener respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, siendo imprescindible acreditar ante este organismo haber presentado previamente la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Arquia Banca.

Dispone de más información de este servicio en el "Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Arquia Bank, SA y de las sociedades del Grupo adheridas al mismo", disponible en www.arquia.com

14. Información sobre el tratamiento de datos de carácter personal

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y demás normativa concordante, le informamos que el Responsable del tratamiento de los datos personales facilitados por medio de este documento, así como los generados por el desarrollo de la relación contractual, es Arquia Bank, S.A. (en adelante Arquia Banca, su marca comercial), con NIF A08809808 y domicilio social en C/ Barquillo, 6, 28004 - Madrid, siendo su actividad la oferta y prestación de productos, servicios financieros y sociales. Datos de contacto del Departamento de Protección de Datos: lopd@arquia.es. Datos de contacto del delegado de protección de datos del Grupo Arquia: dpo.grupoarquia@arquia.es. Más información y contacto en www.arquia.com

El titular, y demás intervinientes en función de la calidad que actúen y en su propio nombre, es/son informado/s y autoriza/n a Arquia Banca a que incorpore sus datos a los ficheros de la entidad para su tratamiento automatizado, manual o mixto, de acuerdo a la política de protección de datos personales facilitada y disponible con carácter gratuito para el titular en la página web corporativa www.arquia.com, donde encontrará más información y detalle sobre el tratamiento de sus datos, usos y finalidades.

El titular de los datos personales se compromete a que todos los datos facilitados a Arquia Banca con motivo de la solicitud o contratación de sus productos y servicios de financiero o de inversión, sean correctos, exactos y completos y a comunicar cualquier modificación que se pueda producir con posterioridad. En caso de facilitarnos datos de carácter personal de otras personas (por lo general autorizados, representantes, beneficiarios, etc.), deberá haberles informado el titular con carácter previo de los extremos de esta cláusula y de la política anteriormente indicada.

En Arquia Banca tratamos sus datos personales y la información que nos facilita, incluida la que obtengamos de la consulta de ficheros internos y externos, principalmente con las siguientes finalidades: ejecutar y gestionar la relación contractual derivada de la firma de este documento y su posterior mantenimiento; para el cumplimiento de las obligaciones legales, y en base al interés legítimo. Dependiendo del tipo de servicio o producto financiero que contrate, puede resultar necesario consultar otras fuentes internas como por ejemplo las sociedades del Grupo Arquia, y también externas, como, por ejemplo, el Registro de la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) y ficheros de solvencia y crédito (Asnef, Rai, Equifax o Badexcug, etc.), y otras fuentes accesibles al público como por ejemplo listados profesionales, censo promocional, entre otras. Le informamos que con la finalidad de poder detectar y evitar posibles intentos de fraude, la entidad también puede acceder y consultar otras fuentes de terceros. Así mismo le informamos que dependiendo del tipo de servicio o producto financiero que solicite a nuestra entidad, puede resultar necesario efectuar un análisis de toda la información obtenida para la celebración o ejecución del contrato suscrito, y conllevar la aprobación o denegación de la operación solicitada, en función del resultado que se obtenga sobre su capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago.

Igualmente, y a los efectos de identificación y autenticación de los clientes y de sus representantes legales, Arquia Banca registra la firma digitalizada y el DNI, siendo este trámite obligatorio para la contratación. Asimismo, también tratará los datos biométricos que hayan sido proporcionados con su consentimiento, a los exclusivos efectos de reforzar las medidas de seguridad adoptadas para el acceso a los servicios.

Existen otras finalidades basadas en el interés legítimo de la entidad y en su consentimiento, relativas al diseño y desarrollo de acciones comerciales, promocionales o publicitarias dirigidas al cliente, personalizadas o no a su perfil, incluso por medios electrónicos, para ofrecerle productos y servicios de la entidad, del Grupo Arquia y también de terceros con los que se tuvieran acuerdos de colaboración y que pudieran resultar de su interés o necesidad, pudiendo tener en cuenta los que ya hubiera contratado y sus preferencias. Cuando la base jurídica se fundamente en el consentimiento, podrá revocarlo en cualquier momento. También en interés legítimo se efectúan tratamientos de datos en Arquia Banca para: la detección, prevención y lucha contra el fraude; auditar los servicios prestados; y anonimizar, disociar o seudonimizar su información con fines estadísticos, de mercado, de comportamiento y de evaluación de riesgos, entre otros.

Así mismo, el titular de los datos personales queda informado de la grabación de las conversaciones telefónicas y audiovisuales con Arquia Banca, cuando ello sea necesario por motivos de seguridad en base al interés legítimo de Arquia Banca, por motivos de cumplimiento de la relación de negocio, o en cumplimiento de la obligación legal recogida en la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros (en general, sólo será necesario suministrar los datos que exija la normativa o la operación y los de solvencia del interesado, si el producto exige su conocimiento, siendo el resto de entrega facultativa).

Los datos personales proporcionados y los generados por el desarrollo contractual resultan necesarios para estas finalidades, y en el supuesto de que no consintiera estos tratamientos no podrá llevarse a cabo la contratación y prestación del servicio. Si en un futuro manifiesta oposición o limitación a uno o varios de los tratamientos indicados, le advertimos de que la prestación del servicio se vería afectada o incluso se tendría que resolver el presente contrato. La base jurídica que legitima esos tratamientos se refiere al cumplimiento del contrato, el interés legítimo y el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la presente relación (Entre otras normas, cabe destacar, Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros, la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, así como el Reglamento (UE) 2016/679 y la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal).

Arquia Banca colabora con organismos públicos, las autoridades competentes y los Juzgados y Tribunales. Cuando exista una obligación legal, les comunicaremos la información que nos soliciten del titular de los datos personales. Para la prestación de determinados servicios o la contratación de determinados productos o instrumentos financieros, habrá ocasiones en las que Arquia Banca deberá recurrir a terceros, citando como por ejemplo, los proveedores de servicios de pago, prestadores de servicios tecnológicos, plataformas o sistemas de compensación, necesarios para la correcta y adecuada prestación de los servicios encomendados (ejecución de transferencias o adeudos, pagos o devoluciones de tributos y tasas, pagos mediante tarjetas de crédito, etc.), y la entidad en la que pueda delegarse la prestación de un servicio de inversión que podrá pertenecer al Grupo Arquia, como por ejemplo Arquigest, SGIC, S.A. en el caso de la gestión discrecional, así como entidades relacionadas con la administración y custodia de valores, como por ejemplo Inversis y Norbolsa, servicios todos ellos necesarios para el buen fin y correcta ejecución del contrato que suscrito con Arquia Banca. Estos terceros solo tratarán datos por indicación de Arquia Banca, por lo que no podrán hacer uso de sus datos con fines adicionales (por ejemplo, no podrán remitirle información comercial, salvo que así se haya autorizado por su parte). También serán destinatarios de sus datos determinados proveedores debido a que, en ocasiones, algunos de los productos o servicios que nos solicite exijan la comunicación de datos a terceros (como, por ejemplo: renting, leasing, operaciones con activos financieros etc.). Igualmente, Arquia Banca dispone de proveedores externos con acceso potencial a datos de carácter personal para la prestación de servicios de: auditoría, consultoría, telecomunicaciones, distribución postal y mensajería, remisión de notificaciones y comunicaciones certificadas, custodia de información, digitalización documental, actividades jurídicas, gestión recuperativa y judicial, encuestas de calidad, o retirada y destrucción de documentos por citar los principales. En tales casos Arquia Banca recurre a proveedores de confianza y que ofrecen garantías adecuadas y suficientes en relación con los tratamientos de datos personales. No obstante lo anterior, le informamos que las entidades de servicios de inversión, de crédito y demás proveedores de servicios relacionados con el contrato que suscriba, así como los sistemas de pago, cámaras de compensación y prestadores de servicios tecnológicos a los que se transmitan los datos para llevar a cabo la operación que nos solicite, pueden estar obligados por la legislación del Estado donde operen, o por acuerdos concluidos por éste, a facilitar información sobre las transacciones a las autoridades u organismos oficiales de otros países, situados tanto dentro de la Unión Europea como fuera, así como a colaborar con la aplicación de sanciones financieras. Principalmente lo anterior resulta de aplicación en el marco de la prevención y la lucha contra la financiación del terrorismo, el blanqueo de capitales, el fraude y otras formas de delincuencia organizada.

Asimismo, le informamos de que, en virtud de lo dispuesto por la Ley 10/2010, de 28 de abril, y por su normativa de desarrollo, especialmente su Reglamento establecido mediante el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, Arquia Banca comunicará al Fichero de Titularidades Financieras (cuyo responsable es la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa) los datos identificativos de los titulares, titulares reales, en su caso, representantes o autorizados, así como de cualesquiera otras personas con poderes de disposición, la fecha de apertura o cancelación, y el tipo y número de cuenta o depósito que suscriba con la entidad, así como otros datos de identificación que se determinen reglamentariamente a fin de la adecuada identificación de intervinientes, cuentas y depósitos. Igualmente, dicha ley obliga a las entidades financieras a obtener de sus clientes información sobre su actividad económica y a realizar una comprobación de la misma. Con el exclusivo fin de verificación de la información facilitada, el cliente presta su consentimiento expreso a Arquia Banca para que en su nombre pueda solicitar ante la Tesorería General de la Seguridad Social dicha información. Los datos obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social serán utilizados exclusivamente para la gestión señalada anteriormente.

En función del producto o servicio de inversión que contrate, podrán ser destinatarios de sus datos las entidades del grupo, como, por ejemplo, Arquigest S.G.I.I.C. (cuando realice operaciones sobre los instrumentos financieros que gestiona dicha entidad), Arquipensiones EGFP (cuando realice operaciones en alguno de los planes de pensiones que gestiona) y Arquia Banca Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A. (cuando contrate un seguro con su mediación). Pueden ser también destinatarias en el ámbito de la ejecución del contrato de administración y custodia de valores las entidades subdepositorias indicadas en el contrato correspondiente. Recuerde, que dispone de más información sobre las entidades destinatarias, el uso, destino y finalidades del tratamiento de sus datos en www.arquia.com.

Le informamos, igualmente, del derecho de Arquia Banca a efectuar consultas sobre sus posiciones a ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias y de que, en caso de no producirse el pago de las cantidades debidas conforme a lo pactado en el presente contrato y cumpliéndose los requisitos legalmente establecidos, podrán ser comunicados a dichos sistemas de información, como por ejemplo, Badexcug y Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI), ambos gestionados por

Experian Bureau de Crédito, S.A (más información en nuestra política de protección de datos disponible en www.arquia.com). Serán destinatarios igualmente de sus datos entidades del Grupo Arquia (cuando consienta la comunicación o proceda legalmente en virtud de este contrato). Dispone de información del Grupo Arquia y las entidades que lo forman en la información legal y en la política de protección de datos de Arquia Banca, ambas disponibles en el sitio web www.arquia.com.

No se prevén otras cesiones a terceros, salvo obligación legal, y sin perjuicio de las cesiones inherentes a la propia actividad de Arquia Banca en la comercialización y distribución de los productos y la contratación por el titular de otros servicios que así lo requieran. Arquia Banca no tiene previsto efectuar transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. Si en un futuro opta por realizarlas, se adoptarán las medidas y garantías de protección adecuadas. Arquia Banca conservará sus datos personales durante la vigencia de la relación contractual. Una vez finalizado el contrato la entidad conservará los datos bloqueados durante los plazos de prescripción legal que resulten de aplicación. Con carácter general será de 10 años por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, de 5 años por contratos y servicios de índole personal (como, por ejemplo, préstamos y tarjetas de crédito) y de 20 años los de acción hipotecaria. Superados esos tiempos, Arquia Banca procederá al borrado o destrucción de sus datos. No obstante, lo anterior, en el caso de que usted ejerza alguno de los derechos que le asisten en virtud del RGPD, Arquia Banca conservará de forma indefinida los datos mínimos relativos a ese ejercicio y su resolución y solo podrá acceder a los mismos el personal que esté debidamente facultado.

Le informamos que el personal Arquia Banca está sujeto al deber de secreto profesional y al Código General de Conducta del Grupo Arquia, y que se tienen establecidas medidas técnicas y organizativas a fin de salvaguardar la confidencialidad de la información de sus titulares y usuarios.

El titular de los datos personales puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión y portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, dirigiéndose por escrito, y adjuntando a la solicitud una copia de su documento oficial de identidad en vigor, por correo postal a la atención del Departamento de Protección de Datos del Grupo Arquia con domicilio en C/ Arcs, nº 1, 08002 - Barcelona, o por correo electrónico a la siguiente dirección: lopd@arquia.es. Si la solicitud de cualquiera de esos derechos la efectúa a través de su representante legal, éste deberá, además, adjuntar la documentación acreditativa de tal representación y también copia de su documento oficial de identidad. El ejercicio de estos derechos es gratuito. Así mismo, se dispone de un delegado de protección de datos con el que puede contactar a través de correo electrónico en la siguiente dirección: dpo.grupoarquia@arquia.es. En caso de considerar que el tratamiento de los datos personales no ha resultado conforme con la normativa, el titular de los datos personales tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la Agencia Española de Protección de Datos.

ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO

El cliente declara haber recibido información sobre los aspectos que se detallan a continuación, respecto de los cuales se muestra conforme y manifiesta su consentimiento previo y expreso:

- Información general sobre la Entidad y los servicios que presta.
- Información sobre la Política de Salvaguardia de Activos.
- Información sobre la Política de Ejecución y Gestión de Órdenes.
- Información sobre las Políticas de Gestión de Conflictos de Interés.
- Información sobre la Política de Incentivos.
- Información sobre la clasificación de clientes.
- Folleto de tarifas vigente de comisiones y gastos repercutibles a los clientes.
- Información sobre el tratamiento de sus datos personales.

En BARCELONA, a xx/01/2021

Por la Entidad

Por el Titular