



Guía de Servicios de Inversión

BlackRock México, S.A. de C.V., Asesor en Inversiones Independiente

BlackRock México, S.A. de C.V., Asesor en Inversiones Independiente (indistintamente, “BlackRock México” o el “Asesor”) es una subsidiaria mexicana de BlackRock Inc., registrada como asesor en inversiones independiente de conformidad con las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Asesores en Inversiones, bajo el número de registro 30088-001-(14085)-20/04/2017, según consta en el oficio número 311-14857/2017, de fecha 20 de abril de 2017, emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (“CNBV”)¹, y por lo tanto autorizada para prestar Servicios de Inversión Asesorados.

1.

INTRODUCCIÓN

N

En cumplimiento a lo previsto en el artículo 24 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades Financieras y demás Personas que Proporcionen Servicios de Inversión (las “Disposiciones”), BlackRock México pone a su disposición la presente guía de servicios de inversión (la “Guía de Servicios de Inversión”) con el objeto de darle a conocer los diferentes Servicios de Inversión Asesorados que el Asesor ofrece a sus Clientes, sus características y las diferencias entre cada uno, así como proporcionarle información sobre las comisiones que cobra por la prestación de tales servicios, los mecanismos para la recepción y atención de las Reclamaciones relacionadas con la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados y las políticas y lineamientos que ha establecido en materia de diversificación de carteras de inversión y administración de conflictos de interés.

Los términos utilizados con mayúscula inicial que no se definan en la presente Guía de Servicios de Inversión, tendrán el significado que se les otorga en las Disposiciones.

2.

SERVICIOS DE

INVERSIÓN ASESORADOS

Como Asesor en inversiones independiente, BlackRock México ofrece servicios de Asesoría y Gestión en Inversiones (los “Servicios de Inversión Asesorados”) a sus Clientes y potenciales Clientes.

¿Qué se entiende por Servicios de Inversión Asesorados?

Asesoría de inversiones: Proporcionar, de manera oral o escrita, recomendaciones o consejos personalizados o individualizados a un Cliente, que le sugieran la toma de decisiones de inversión sobre uno o más Productos financieros, lo cual podrá realizarse a solicitud del Cliente o por iniciativa de BlackRock México. En este tipo de servicios, es el propio Cliente quien toma las decisiones de inversión y da el seguimiento correspondiente a las inversiones realizadas.

La sola entrega de información genérica sobre Valores, emisores, clases de activos, portafolios modelo, entorno económico y condiciones de mercado, así como de material financiero educativo, no se considerará Asesoría de inversiones.

Gestión de inversiones: La toma de decisiones de inversión por cuenta de los Clientes, a través de la administración de cuentas que realice BlackRock México, al amparo de contratos de intermediación bursátil, fideicomisos, comisiones o mandatos, en los que se pacte el manejo discrecional de dichas cuentas.

¿A qué tipo de clientes presta BlackRock México los Servicios de Inversión Asesorados?

¹ La inscripción en el Registro de Asesores en inversiones que lleva la CNBV en términos de la Ley del Mercado de Valores, no implica el apego de los Asesores en inversiones a las disposiciones aplicables en los servicios prestados, ni la exactitud o veracidad de la información proporcionada. La CNBV supervisa exclusivamente la prestación de servicios de administración de cartera de valores cuando se tomen decisiones de inversión a nombre y por cuenta de terceros, así como los servicios consistentes en otorgar asesoría de inversión en Valores, análisis y emisión de recomendaciones de inversión de manera individualizada, por lo que carece de atribuciones para supervisar o regular cualquier otro servicio que proporcionen los Asesores en inversiones.



BlackRock México ofrece Servicios de Inversión Asesorados únicamente a: (i) los inversionistas a los que hace referencia el Artículo 2 de las Disposiciones (los “**Cientes del Artículo 2**”)² y (ii) Clientes Sofisticados³ (conjuntamente, los “**Cientes**”), distinguiendo entre los servicios de Asesoría y Gestión en Inversiones que están disponibles para cada uno de tales tipos de clientes, tal como se describe más adelante en la presente Guía de Servicios de Inversión.

Con algunas excepciones, las Disposiciones no resultan aplicables cuando BlackRock México proporciona Servicios de Inversión Asesorados a los Clientes del Artículo 2, por lo que para efectos de su perfil en la prestación de Servicios de Inversión Asesorados, se entenderá que cuentan con la capacidad financiera para hacer frente a los riesgos inherentes de las operaciones con valores o instrumentos financieros derivados objeto de dichos servicios, así como con los conocimientos y experiencia necesarios para entender dichas operaciones.

Por otro lado, los Clientes Sofisticados únicamente tendrán acceso a los Servicios de Asesoría de Inversiones ofrecidos por BlackRock México. Al respecto, antes de prestarles cualquier Servicios de Asesoría de Inversiones, BlackRock México solicitará a dichos clientes información sobre sus objetivos de inversión, con el objeto de determinar el perfil de inversión que les será asignado. Este perfil de inversión será usado por BlackRock México para realizar una evaluación de razonabilidad mediante la cual se verificará la congruencia entre el perfil de inversión asignado al Cliente Sofisticado y el perfil del Producto financiero objeto del servicio de Asesoría de inversiones que se pretende contratar. Por ello, es de suma importancia que nuestros Clientes Sofisticados mantengan actualizada en todo momento la información utilizada por BlackRock México para determinar su perfil de inversión.

Es importante que tome en cuenta que la evaluación de la razonabilidad que realiza BlackRock México no garantiza en ningún caso el resultado, el éxito o rendimientos de las inversiones que realicen nuestros Clientes.

¿Cuáles son los Servicios de Inversión Asesorados que ofrece BlackRock México?

Los Servicios de Inversión Asesorados que ofrece BlackRock México son los siguientes:

I. Gestión de inversiones:

- a) Administración de ETFs
- b) Mandatos de Inversión

Los servicios de Gestión de Inversiones se ofrecerán únicamente a Clientes del Artículo 2.

II. Asesoría de inversiones:

- a) Contratos de Asesoría
- b) Optimización de Cartera

Los servicios de Asesoría en Inversiones se ofrecerán tanto a Clientes del Artículo 2 como a Clientes Sofisticados.

² (i) Inversionistas Institucionales; (ii) Instituciones financieras del exterior; (iii) Inversionistas extranjeros que manifiesten tener en su país de origen el carácter de Inversionista institucional o equivalente conforme a la regulación que les resulte aplicable; (iv) Emisoras que tengan inscritos Valores en el Registro con inscripción preventiva en su modalidad genérica; y previa solicitud, (v) Emisoras que tengan inscritos Valores en el Registro, así como las personas morales que formen parte del Grupo empresarial al que pertenezcan, (vi) instituciones fiduciarias de fideicomisos, y (vii) dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

³ La persona que mantenga en promedio durante los últimos doce meses, inversiones en Valores en una o varias Entidades financieras, por un monto igual o mayor a 3'000,000 (tres millones) de unidades de inversión, o que haya obtenido en cada uno de los últimos dos años, ingresos brutos anuales iguales o mayores a 1'000,000 (un millón) de unidades de inversión.



2.1 Administración de ETFs

2.1.1 Mercado Objetivo

Clientes del Artículo 2

2.1.2 Tipo de Servicio

Gestión de inversiones

2.1.3 Descripción del Servicio

BlackRock México presta a los Clientes del Artículo 2, directa o indirectamente, servicios de administración de las inversiones de fideicomisos mexicanos emisores de certificados bursátiles fiduciarios indizados que no busquen explícitamente rendimientos mayores a los del índice, activo financiero o parámetro de referencia (conocidos también como “*exchange traded funds*” o “**ETFs**” por sus siglas en inglés) (“**Administración de ETFs**”).

Para efectos de prestar el servicio de Administración de ETFs, BlackRock México celebra un contrato de administración de inversiones con la institución fiduciaria emisora de algún ETF (el “**Fideicomiso Emisor**”), mediante el cual, se obliga a realizar, entre otros, lo siguiente:

- a) La gestión de los activos del Fideicomiso Emisor.
- b) La investigación, análisis y dirección de la formulación de las políticas y estrategias de inversión del ETF de que se trate, dirigidas a buscar replicar el comportamiento de un índice de referencia.
- c) El envío de instrucciones para la compra/venta de valores, la celebración de las operaciones y en general la realización de las inversiones correspondientes, conforme a las políticas y estrategias de inversión del ETF correspondiente.

2.2 Mandatos de Inversión

2.2.1 Mercado Objetivo

Clientes del Artículo 2

2.2.2 Tipo de Servicio

Gestión de inversiones

2.2.3 Descripción del Servicio

BlackRock México presta a los Clientes del Artículo 2, directa o indirectamente, servicios de administración profesional de portafolios de activos con miras a implementar una estrategia de inversión determinada, tomando las decisiones de inversión a nombre y por cuenta del Cliente del Artículo 2 de que se trate (“**Mandato de Inversión**”).

Las decisiones de inversión se toman por el Asesor con base en lineamientos de inversión definidos por el Cliente del Artículo 2, quien para definirlos podrá tomar en cuenta, entre otras cosas: un índice elegido como punto de referencia (*benchmark*), el tipo de estrategia (activa -busca proporcionar un rendimiento superior al índice de referencia-, o pasiva -busca proporcionar un rendimiento similar al índice de referencia) que mejor se adecue a sus objetivos de inversión, las mediciones y los límites de exposición al riesgo, así como cualesquier límites regulatorios que, en su caso, le sean aplicables. La definición de los lineamientos de inversión por el Cliente del Artículo 2 le permite personalizar la estrategia de inversión objeto del Mandato de Inversión, con el propósito de que la misma pueda atender sus necesidades de inversión en particular.

BLACKROCK®

Para efectos de prestar el servicio de Mandatos de Inversión, BlackRock México celebra un contrato de gestión de inversiones con el Cliente del Artículo 2 quien, a su vez, tendrá que celebrar un contrato con un custodio que se encargará, entre otras funciones, de la guarda y custodia de los activos objeto de inversión, la liquidación de las transacciones, el cambio de divisas, así como de llevar a cabo las acciones corporativas necesarias y la conciliación de las posiciones y transacciones diarias.

2.3 Contratos de Asesoría

2.3.1 Mercado Objetivo

Clientes del Artículo 2 y Clientes Sofisticados

2.3.2 Tipo de Servicio

Asesoría de inversiones

El Producto financiero que se proporciona corresponde a una Estrategia de inversión.

2.3.3 Descripción del Servicio

BlackRock México presta a los Clientes, directa o indirectamente, servicios de asesoría mediante los cuales emite de manera periódica recomendaciones de inversión personalizadas con respecto al Cliente de que se trate.

Las recomendaciones de inversión se emiten por el Asesor con base en lineamientos definidos por el propio Cliente quien, para definirlos, podrá tomar en cuenta, entre otras cosas, el tipo de valores que podrán ser objeto de las recomendaciones y el universo de inversión (por ejemplo, los valores disponibles en el Sistema Internacional de Cotizaciones (“**SIC**”) de la Bolsa Mexicana de Valores), un índice elegido por el Cliente como punto de referencia (*benchmark*), indicadores de exposición al riesgo y las metas estratégicas del Cliente, así como sus necesidades de inversión en particular.

En caso de que así se pacte, BlackRock México emitirá también recomendaciones *Ad Hoc* cuando lo exijan las condiciones de mercado en un momento específico.

La prestación de este servicio se documenta mediante la celebración de un contrato de asesoría (“**Contrato de Asesoría**”).

2.4 Optimización de Cartera

2.4.1 Mercado Objetivo

Clientes del Artículo 2 y Clientes Sofisticados

2.4.2 Tipo de Servicio

Asesoría de inversiones

El Producto financiero que se proporciona corresponde a una composición de cartera de inversión.

2.4.3 Descripción del Servicio

El servicio de optimización de cartera (“**Optimización de Cartera**”) puede involucrar distintos niveles de servicio o fases que pueden o no concurrir en cada caso concreto según lo solicite el Cliente.

Fases de una Optimización de Cartera

a) *Diagnóstico*: A solicitud del Cliente, se elabora un diagnóstico de su cartera a efecto de determinar la eficiencia de la relación riesgo-retorno de los activos que la componen. El resultado del diagnóstico podrá resultar de utilidad para la toma de decisiones de inversión del propio Cliente.

Por su propia naturaleza y alcance, la sola elaboración de dicho diagnóstico (sin incluir la elaboración de Escenarios de Posicionamiento Estratégico (según dicho término se define más adelante), la emisión de recomendaciones o la entrega de Modelos Ilustrativos de Implementación (según dicho término se define más adelante)), no será considerada como un Servicio de Inversión Asesorado y, por lo tanto, no estará sujeta a la aplicación de las Disposiciones.

- b) **Escenarios de Posicionamiento Estratégico:** Una vez realizado el diagnóstico de la cartera, a solicitud del Cliente, BlackRock México podrá proporcionarle una serie de escenarios de posicionamiento estratégico ("**Escenarios de Posicionamiento Estratégico**"), es decir, simulaciones de distintas variables frente a posibles asignaciones o posiciones en determinadas clases de activos o mercados (no así en valores específicos) con el objetivo de que el Cliente analice diversas opciones de posicionamiento que pudieran hacer más eficiente la relación riesgo-retorno de los activos de su cartera.
Los Escenarios de Posicionamiento Estratégico se elaboran por el Asesor de conformidad con los lineamientos que proporcione el propio Cliente quien, para definirlos, podrá tomar en cuenta, entre otras cosas, el nivel de exposición al riesgo que esté dispuesto a asumir, un índice de referencia (*benchmark*) y cualesquier restricciones por clase de activo o niveles de efectivo requeridos.
- c) **Recomendaciones:** Tras completar las fases de diagnóstico y preparación de Escenarios de Posicionamiento Estratégico, BlackRock México podrá emitir, a solicitud del Cliente, recomendaciones sobre las asignaciones, que en la opinión del Asesor, resulten más convenientes para lograr una cartera más eficiente.
Las recomendaciones se emitirán por BlackRock México respecto de asignaciones a nivel clases de activos y mercados y no así sobre valores específicos. Por ejemplo, una recomendación podría consistir en aumentar la exposición a renta variable europea y reducir la exposición a otra clase de activo.
- d) **Modelos Ilustrativos de Implementación:** Una vez completadas las fases anteriores, BlackRock México podrá preparar, a solicitud del Cliente, uno o más modelos ilustrativos sobre la forma de implementar las recomendaciones emitidas conforme a lo previsto en el inciso (c) anterior. Dichos modelos ilustrativos de implementación incluirán información sobre valores específicos con el objetivo de que el Cliente pueda visualizar en el caso concreto cómo se podría invertir conforme a los Escenarios de Posicionamiento Estratégico y recomendaciones objeto de una Optimización de Cartera (los "**Modelos Ilustrativos de Implementación**").

Al tratarse de servicios de Asesoría de inversiones, la decisión de implementar o no alguna de las opciones que resulte de los Escenarios de Posicionamiento Estratégico, las recomendaciones o los Modelos Ilustrativos de Implementación elaborados por BlackRock México, recae sobre el propio Cliente.

3.

CLASES DE

VALORES Y POLÍTICA DE DIVERSIFICACIÓN

¿Qué clases de Valores pueden ser objeto de los Servicios de Inversión Asesorados?

Las siguientes clases de Valores podrán ser objeto de los Servicios de Inversión Asesorados que preste BlackRock México, según corresponda conforme a: (i) los valores que integren el **índice de referencia** del ETF de que se trate, para el caso del servicio de Administración de ETFs; (ii) los lineamientos de inversión proporcionados por los Cliente del Artículo 2, para cualquier tipo de Servicio de Inversión Asesorado; o bien (iii) el perfil de inversión que le sea asignado a los Clientes Sofisticados, con base en sus objetivos de inversión y al análisis de razonabilidad que BlackRock México realice en términos de las Disposiciones, entre dicho perfil de inversión y el perfil de la Estrategia de Inversión objeto de los Contratos de Asesoría, o la composición de cartera objeto de la Optimización de Cartera:

- Valores de renta fija
- Valores de renta variable
- Productos financieros derivados

¿Cuál es la política del Asesor en materia de diversificación?

En cumplimiento con las Disposiciones, BlackRock México cuenta con políticas de diversificación con base en las cuales se determinan los límites máximos de inversión respecto de un mismo valor y respecto de una misma emisora que se deberán observar por el Asesor al emitir recomendaciones a un Cliente Sofisticado al amparo de los servicios de Asesoría de Inversiones (los “**Límites de Diversificación**”).

Los Límites de Diversificación se definirán únicamente cuando se trate de Contratos de Asesoría y de aquellas Optimizaciones de Cartera que incluyan dentro de su alcance la entrega de Modelos Ilustrativos de Implementación y siempre que se trate de servicios a ser prestados a Clientes Sofisticados. En tales casos, el Comité Ejecutivo de BlackRock México deberá aprobar, de manera previa a la celebración del contrato correspondiente: (i) la Estrategia de inversión tratándose de Contratos de Asesoría, o la composición de cartera tratándose de Optimización de Cartera; (ii) el perfil de tal Estrategia de inversión o composición de cartera, y (iii) los Límites máximos de Diversificación, que deberán ser observados al emitir recomendaciones al amparo de la Estrategia de inversión o composición de cartera previamente aprobada.

En la definición de los Límites de Diversificación, BlackRock México seguirá los siguientes lineamientos:

- I. **LÍMITES Y RESTRICCIONES IMPUESTOS POR EL CLIENTE.** Al emitir cualquier recomendación a un Cliente Sofisticado al amparo de un Contrato de Asesoría o al proporcionar Modelos Ilustrativos de Implementación al amparo de una Optimización de Cartera, BlackRock México observará, en primer lugar, los Límites de Diversificación establecidos por el propio Cliente Sofisticado, los cuales serán adoptados por el Comité Ejecutivo tal cual hubieran sido proporcionados, partiendo de la base de que, por su propio nivel de sofisticación y sus conocimientos en materia financiera, los Clientes de BlackRock México son capaces de determinar el nivel de diversificación que desean que contemple el Asesor y de comprender las consecuencias de dicha determinación.
- II. **OTROS FACTORES.** En aquellos casos en que el Cliente Sofisticado no establezca Límites de Diversificación, el Comité Ejecutivo de BlackRock México deberá determinarlos, realizando una ponderación de los siguientes criterios:
 - a. Universo de Inversión. Este criterio, por su propia naturaleza, delimitará de cierta manera el nivel de diversificación de las recomendaciones o Modelos Ilustrativos de Implementación que emita BlackRock México, toda vez que, dependiendo del universo de inversión aplicable a la Estrategia de inversión o composición de cartera respectiva, habrán más o menos valores disponibles. Por ejemplo, si un Cliente señala como universo de inversión los valores de renta variable asiática listados en el SIC, es probable que existan menos valores disponibles que si señalara como universo de inversión los valores de renta fija de Estados Unidos de América.
 - b. Índice de Referencia (benchmark). En múltiples ocasiones, el Cliente Sofisticado solicita que la Estrategia de inversión o composición de cartera utilice como referencia (ya sea de manera pasiva o activa) cierto índice (*benchmark*) que, a su vez, tiene un nivel inherente de diversificación. Si bien la totalidad del universo de inversión puede no estar circunscrita al índice de referencia, éste sí se utiliza como un parámetro para orientar el nivel de diversificación que seguirá la Estrategia de inversión o composición de cartera, según corresponda.



- c. *Perfil de Riesgo del Producto financiero*. Dependiendo del perfil de riesgo que se le haya asignado a la propia Estrategia de inversión o composición de cartera (como Productos financieros objeto de los Contratos de Asesoría y las Optimizaciones de Cartera, respectivamente), el Comité Ejecutivo podrá determinar un nivel de diversificación mayor o menor. Lo anterior, tomando en cuenta que al aumentar el nivel de diversificación, se suele buscar reducir el nivel de riesgo al que se encuentra expuesta una cartera.

Sin perjuicio de lo anterior, y considerando el dinamismo propio de los mercados financieros, BlackRock México está consciente de que existen circunstancias específicas en las que podría resultar contrario a los intereses del Cliente, el que BlackRock México observe de manera irrestricta los Límites de Diversificación aprobados por el Comité Ejecutivo. Por ello, BlackRock México podrá emitir recomendaciones sin observar los Límites de Diversificación aprobados por el Comité Ejecutivo, en los siguientes casos: (i) cuando así lo solicite el Cliente, (ii) conforme a lo pactado en el Contrato de Asesoría o el contrato de Optimización de Cartera de que se trate, y (iii) cuando derivado de la existencia de ciertos eventos y condiciones extraordinarias de mercado pueda resultar perjudicial para el Cliente observar los Límites de Diversificación (por ejemplo, debido a falta de liquidez en el mercado o distorsiones de precios), o bien, resulte imposible cumplir con los mismos (por ejemplo, cuando se suspenda la cotización de determinadas emisoras que formaban parte del universo de inversión señalado por el Cliente).

4.

COMISIONES

¿Cuánto cobra BlackRock México por la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados?

De manera previa a la prestación de cualquier Servicio de Inversión Asesorado, BlackRock México informará a sus Clientes las comisiones que se les cobrarán, así como la periodicidad y forma de pago de dichas comisiones (las "**Comisiones**"). Cualquier modificación a las Comisiones o a los términos de pago previamente acordados, deberá ser informada al Cliente y reflejada en el contrato que se hubiera celebrado con dicho Cliente para documentar la prestación de Servicios de Inversión Asesorados.

A efecto de fomentar la transparencia en el cobro y en la definición de las Comisiones, BlackRock México ha establecido los siguientes montos máximos de Comisiones por tipo de Servicio de Inversión Asesorado:

Concepto	Límite Máximo	Forma de cálculo
Administración de ETFs	Hasta 0.75%	Porcentaje fijo sobre el saldo promedio mensual del valor de los activos dentro del patrimonio del Fideicomiso Emisor
Mandatos	Hasta 1.0%	Porcentaje fijo o variable (escalonado) sobre el valor de los activos bajo administración
Contratos de Asesoría	Hasta 0.80%	Porcentaje fijo o variable (escalonado) sobre el saldo promedio diario de la cartera objeto de la Estrategia de inversión
	Hasta USD \$150,000	Comisión trimestral fija



Optimización de Cartera	Hasta 0.5%	Porcentaje fijo o variable (escalonado) sobre el saldo promedio diario de la cartera objeto de la composición de cartera
-------------------------	------------	--

*** A las Comisiones se les deberá agregar el correspondiente Impuesto al Valor Agregado***

En la definición de las Comisiones a ser cobradas por el Asesor a sus Clientes dentro de los límites máximos antes descritos, BlackRock México tomará en cuenta, entre otros, los siguientes criterios según resulten aplicables:

- Monto de los activos bajo administración
- Monto de la cartera objeto de los Servicios de Inversión Asesorados
- Tipo de Cliente
- Tipo de Estrategia de inversión
- Universo de inversión
- Especialización requerida y estilo de inversión
- Frecuencia de la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados
- Servicios complementarios (entregables, sesiones educativas, etc.)

5.

CONFLICTOS

DE INTERÉS

5.1. Introducción

BlackRock, Inc. (en conjunto con sus subsidiarias y afiliadas, “BlackRock” o el “Grupo BlackRock”, según corresponda) es un proveedor global de servicios de administración de activos, administración de riesgos, servicios de inversión y servicios financieros, y un participante importante en los mercados financieros y de capitales a nivel mundial. Como tal, BlackRock lleva a cabo una amplia gama de actividades de negocio, incluyendo entre otros, el patrocinio y la administración de una variedad de fondos de inversión públicos y privados, ETFs, fondos de fondos, así como el manejo de cuentas separadas a través de estrategias de renta fija, administración de efectivo, inversiones de capital, multi-activos, inversiones alternativas e inversiones en bienes raíces, proporcionando servicios de asesoría financiera discrecionales y no discrecionales.

La administración de las numerosas cuentas de los clientes de BlackRock y demás servicios proporcionados por el Grupo BlackRock (incluyendo BlackRock México) pueden dar lugar a potenciales conflictos de interés entre BlackRock y sus clientes. No obstante, BlackRock es reconocido por realizar sus actividades de negocio con los más altos estándares éticos y profesionales y esta reputación de integridad es uno de sus activos más importantes.

Así, en línea con la cultura de negocios de BlackRock, BlackRock México prestará los Servicios de Inversión Asesorados buscando en todo momento asesorar y tomar decisiones de inversión siempre en el mejor de los intereses de sus Clientes. En relación con lo anterior, los Empleados y Prestadores de Servicios de BlackRock México⁴ están obligados a conducir los negocios de manera equitativa, honesta, ética y con apego a las sanas prácticas del

⁴ Los funcionarios, directivos, representantes, empleados o apoderados de BlackRock México o de cualquier afiliada de BlackRock México que preste servicios a BlackRock México, incluyendo aquellos que presten tales servicios en virtud de un contrato de prestación de servicios profesionales, cualquiera que sea su posición, que realicen actividades relacionadas con la prestación de Servicios de Inversión Asesorados a los Clientes.



mercado, la regulación aplicable, el Manual de Conducta y demás políticas internas de BlackRock, lo cual incluye un manejo profesional y ético de los conflictos de interés (aparentes y potenciales) entre las relaciones personales y las relaciones de negocio, así como cualesquier otros conflictos de interés inherentes al negocio de BlackRock. Para lograrlo, BlackRock México ha establecido políticas internas diseñadas para identificar y administrar los conflictos de interés que puedan surgir en la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados.

Dichos potenciales conflictos de interés se analizan de manera general en esta sección de la Guía de Servicios de Inversión, y, en su caso, se analizarán en los contratos que documenten la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados, o en los documentos de oferta y/o documentos equivalentes de los Productos Afiliados (según dicho término se define más adelante), los cuales deberán ser revisados por los potenciales inversionistas previo a cualquier inversión en tales instrumentos.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante hacer notar que, dadas las interrelaciones entre las entidades del Grupo BlackRock y la naturaleza variable tanto de sus negocios, como de los acontecimientos de mercado, legislativos y regulatorios, pudieran surgir en el futuro, algunos conflictos de interés que no se encuentren cubiertos en la presente Guía de Servicios de Inversión. Conforme a sus políticas internas, BlackRock México procurará siempre hacer una divulgación veraz, oportuna e integral a los Clientes, ya sea mediante esta Guía de Servicios de Inversión o por cualquier otro medio, sobre cualquier posible conflicto de interés que sea identificado y no esté previsto en el presente documento.

5.2. Posibles Conflictos de Interés

En la presente sección se presentan, de manera enunciativa, diversos conflictos de interés que pueden surgir en el desarrollo ordinario de los negocios de BlackRock México y, particularmente en la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados:

5.2.1. Posibles Conflictos de Interés entre BlackRock México y sus Clientes

Un conflicto de interés de esta naturaleza surge cuando el interés de un Cliente interfiere, o incluso parece interferir de alguna manera con los intereses de BlackRock México, o viceversa. A manera de ejemplo, los siguientes conflictos de interés pudieran surgir entre BlackRock México y sus Clientes:

a) Posibles Conflictos de Interés Relacionados con Operaciones de BlackRock México por cuenta propia

Como regla general, BlackRock México no tiene operaciones por cuenta propia. No obstante ello, de tiempo en tiempo, para poder lanzar al mercado ciertos productos financieros, BlackRock México o una entidad afiliada puede transferir cantidades determinadas de dinero a ciertos vehículos (Ej. a un Fideicomiso Emisor) a efecto de pagar los gastos de suscripción y alcanzar el capital mínimo operativo del vehículo de que se trate. En tales supuestos, con el objetivo de manejar de forma adecuada cualquier conflicto de interés que pudiera surgir, las áreas responsables de llevar a cabo tales operaciones por cuenta propia estarán adecuadamente separadas de los Empleados y Prestadores de Servicios que lleven a cabo los Servicios de Inversión Asesorados.

b) Posibles Conflictos de Interés Relacionados con las Operaciones de BlackRock México con Afiliadas.

Considerando la naturaleza global del negocio de BlackRock, es común que BlackRock México realice operaciones con las entidades integrantes del Grupo BlackRock (“Operaciones con Partes Relacionadas”) u operaciones que involucren valores, servicios o productos financieros emitidos, diseñados, ofrecidos,



administrados o patrocinados por entidades del Grupo BlackRock en México o en el extranjero (conjuntamente, los “**Productos Afiliados**”). En algunas circunstancias, dichas operaciones podrían resultar en ciertos conflictos de interés.

Entre las Operaciones con Partes Relacionadas y las operaciones respecto de Productos Afiliados que se pudieran presentar en la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados, se encuentran las siguientes:

- (i) BlackRock México podrá, según corresponda dependiendo del Servicio de Inversión Asesorado de que se trate, adquirir por cuenta de los Clientes, recomendar a los Clientes la adquisición de, o bien, proporcionar Modelos Ilustrativos de Implementación, que consideren Productos Afiliados. En tal supuesto, BlackRock México deberá revelar tal circunstancia al Cliente correspondiente y recabar su consentimiento en el contrato respectivo o a través de cualquier otro medio, incluyendo los medios electrónicos utilizados para el intercambio de información entre BlackRock México y sus Clientes.

Los Clientes deberán notificar al Asesor en caso de que no deseen que sus activos sean invertidos en Productos Afiliados o en caso de que no deseen que Productos Afiliados sean considerados para la emisión de recomendaciones o integración de los Modelos Ilustrativos de Implementación.

- (ii) Los Clientes tienen la opción de contratar servicios de intermediación de valores, servicios de asesoría o de administración u otros servicios comerciales prestados por otras entidades del Grupo BlackRock, así como la opción de invertir en uno o varios Productos Afiliados, respecto de las cuales el Grupo BlackRock recibe comisiones y/o alguna compensación adicional a las comisiones que recibirá BlackRock México por la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados.

Las comisiones pagaderas por los Clientes a BlackRock México por la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados no serán reducidas o compensadas con las comisiones u otros montos que reciban otras entidades del Grupo BlackRock por otros conceptos.

- (iii) En la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados, BlackRock México usa el personal o recibe servicios de otras entidades del Grupo BlackRock en una variedad de formas con el objeto de poner a disposición de los Clientes las capacidades globales de inversión del Grupo BlackRock. No obstante que BlackRock México considera que esta práctica es generalmente en el mejor interés de sus Clientes, también reconoce que puede llegar a generar ciertos conflictos de interés, respecto de, entre otras cuestiones: (a) colocación de oportunidades de inversión; (b) celebración de operaciones de cartera; (c) servicio al Cliente; y (d) comisiones.

- (iv) Sujeto a la ley aplicable y a sus obligaciones contractuales, BlackRock México puede contratar con, o delegar a terceros, incluyendo otras entidades del Grupo BlackRock, la prestación de una variedad de servicios relacionados con los Servicios de Inversión Asesorados, sin previa notificación a los Clientes.

- (v) En algunos casos, la compra, tenencia y venta, así como, en su caso, el ejercicio de derechos corporativos que resulte de las inversiones que mantengan los Clientes o que BlackRock México mantenga a nombre y por cuenta de sus Clientes, podría mejorar la rentabilidad o aumentar o disminuir el valor de las inversiones que pudieran llegar a mantener BlackRock México o cualquiera de las entidades del Grupo BlackRock, por cuenta propia, o bien, las inversiones que mantengan otros Clientes de BlackRock México.



- (vi) El Grupo BlackRock presta una variedad de servicios a un gran número de clientes, incluyendo a clientes emisores de valores. Al respecto, BlackRock considera que la naturaleza y la cantidad de los clientes de BlackRock que se encuentran en dicho supuesto es tal que no sería recomendable excluir los valores emitidos por tales clientes como potenciales inversiones para otros clientes de BlackRock. Por lo anterior, es posible que la cuenta de un Cliente de BlackRock México incluya ciertos valores emitidos por otros clientes de BlackRock. Adicionalmente, es posible que el Grupo BlackRock reciba comisiones de clientes de BlackRock cuyos valores el Grupo BlackRock desea vender o comprar a nombre de otros clientes de BlackRock.
- (vii) En el ejercicio de los derechos corporativos que, en su caso, resulte de las inversiones que BlackRock México mantenga a nombre y por cuenta de sus Clientes, BlackRock México buscará en todo momento votar en una forma consistente con los intereses económicos de sus Clientes y buscará asegurar que, en aquellos casos en los que exista un potencial conflicto de interés derivado de un interés directo o indirecto de BlackRock en la votación correspondiente, su decisión de voto no esté influenciada indebidamente por dicha circunstancia. Al respecto, BlackRock también ha adoptado lineamientos de para el ejercicio de tales derechos corporativos.
- (viii) Los instrumentos financieros conservados en las cuentas de Clientes se valúan periódicamente con base en cotizaciones de mercado inmediatamente disponibles. No obstante lo anterior, en ciertos casos en los que no están disponibles cotizaciones de mercado o BlackRock determine que dichas cotizaciones no son confiables, BlackRock valorará el instrumento con base en su valor razonable, lo cual involucrará inherentemente un grado de valoración. En virtud de lo anterior, podría surgir un conflicto de interés en caso que BlackRock tenga un incentivo para sobrevaluar instrumentos a valor razonable a efecto de maximizar el valor de los activos de una cuenta con el objeto de recibir mayores comisiones o para retener un cliente mostrando mejor rendimiento de inversión. Al respecto, BlackRock también ha adoptado lineamientos para la valuación de los instrumentos financieros que se conservan en las cuentas de los Clientes.
- (ix) En transacciones de Grupo BlackRock relacionadas con fondos de fondos (fondos que invierten una parte material de sus activos en participaciones de otros fondos subyacentes) es posible que se adquieran posiciones en fondos subyacentes que generalmente, pero no siempre, implicaría la recepción directa o indirecta de una parte de las comisiones por administración o desempeño pagados por los fondos subyacentes a sus respectivos administradores o asesores. Estas operaciones pueden conllevar ciertos derechos adicionales como la participación en órganos corporativos u otras maneras de participar en la toma de decisiones de administración o negocios de los fondos subyacentes. Lo anterior, puede crear potenciales conflictos de interés entre los fondos de fondos y otros fondos administrados por entidades del Grupo BlackRock.

c) Posibles Conflictos de Interés Relacionados con la Actuación de BlackRock para Múltiples Clientes

Dado que BlackRock administra cuentas para un gran número de clientes, se pueden presentar casos en los que el interés de un Cliente o grupo de Clientes podría competir o entrar en conflicto con el de otro Cliente o grupo de Clientes. Cualquier potencial conflicto de interés de este tipo se analizará y gestionará por BlackRock México tomando en cuenta las circunstancias de cada caso concreto.

Entre los supuestos en los que se pudiera presentar un potencial conflicto de interés derivado de la actuación de las entidades del Grupo BlackRock para múltiples Clientes, se encuentran los siguientes:



- (i) En algunos casos, la compra, tenencia y venta, así como, en su caso, el ejercicio de derechos corporativos que resulte de las inversiones que BlackRock México mantenga a nombre y por cuenta de sus Clientes, podría mejorar la rentabilidad o aumentar o disminuir el valor de las inversiones que mantengan otros Clientes de BlackRock México.
- (ii) De tiempo en tiempo, BlackRock México puede tomar una acción o posición de inversión en la administración de una o más cuentas que podría ser o resultar distinta a, o inconsistente con, una acción o posición tomada para una o más cuentas de otros Clientes con objetivos de inversión similares, pudiendo resultar en un impacto potencial adverso, o en algunos casos, en un beneficio para una o más de las cuentas afectadas.
- (iii) Es posible que las entidades del Grupo BlackRock y uno o más Clientes de BlackRock México compren o vendan ciertos activos al tiempo que otro cliente de BlackRock lleve a cabo la misma estrategia o una diferente, incluyendo una potencialmente opuesta. Así, por ejemplo, en ciertas circunstancias, BlackRock México puede comprar o vender valores a un Cliente de BlackRock por cuenta de otro Cliente de BlackRock.

BlackRock México podrá realizar este tipo de operaciones cuando considere que tales operaciones son apropiadas para cada una de las partes involucradas, con base en sus respectivos objetivos y lineamientos de inversión. Al respecto, el Grupo BlackRock mantiene un programa de ventas cruzadas que cubre varias estrategias a través de las cuales se compran y venden valores entre Clientes de BlackRock. Conforme a las políticas de BlackRock, las entidades del Grupo BlackRock buscarán asegurar que el precio en una venta cruzada sea justo, en términos de mercado y apropiado y que en todo momento se cumpla con la regulación aplicable.

- (iv) Puede darse el caso que distintos Clientes de BlackRock inviertan en distintas partes de la estructura de capital de un emisor. En tal caso, al negociar los términos y condiciones de cualquier inversión, los intereses de un Cliente o grupo de Clientes y los intereses de otro Cliente o grupo de Clientes, podrían entrar en conflicto.
- (v) En ciertas circunstancias, BlackRock México puede verse obligado a vender o abandonar una inversión a nombre de un Cliente ya sea por instrucciones del propio Cliente o debido a sus necesidades de liquidez. Dichas operaciones pueden no siempre resultar en el mejor interés de todos los Clientes de BlackRock; por ejemplo, podrían resultar en la pérdida de control de una compañía que forme parte de la cartera, o bien, en un precio de venta menor comparado con los valores de mercado vigentes en ese momento.
- (vi) En determinados casos, BlackRock puede establecer, mantener o abrir posiciones opuestas (es decir, cortas y largas) sobre el mismo valor al mismo tiempo para diferentes Clientes. En general, esto estará permitido en la medida en que se lleve a cabo de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos por BlackRock para tales efectos. Dichas políticas y procedimientos están diseñados para asegurar la presencia de un razonamiento fiduciario apropiado y para lograr la ejecución de operaciones opuestas de una forma que no resulten en una ventaja o desventaja sistemática sobre cualquier Cliente o grupo de Clientes.

d) Posibles Conflictos de Interés Relacionados con Restricciones Asociadas a las Limitaciones de Inversión del Grupo BlackRock



Derivado de requerimientos legales, políticas internas o restricciones contractuales, de tiempo en tiempo, BlackRock podría resultar impedido, o tener limitaciones, para comprar, vender o votar valores, instrumentos derivados y otros activos a nombre de sus Clientes, cuando: (i) el personal de BlackRock funja como consejero o funcionario de compañías cuyos valores BlackRock pretende comprar o vender, (ii) BlackRock tenga participación u otros intereses en una compañía emisora cuyos valores BlackRock pretende comprar o vender, (iii) BlackRock reciba información relevante no pública respecto de una compañía emisora cuyos valores BlackRock pretende comprar o vender, o (iv) BlackRock pretenda invertir en valores emitidos por compañías que operan en ciertas industrias reguladas o que están sujetas a restricciones de participación corporativas o regulatorias, o bien, en ciertos mercados emergentes o internacionales, respecto de los cuales pudieran existir límites al monto agregado invertido o votado por BlackRock, los cuales no podrían ser excedidos sin el otorgamiento de una autorización regulatoria o corporativa, según corresponda.

En dichos casos, en la medida permitida bajo la ley aplicable y conforme sus políticas y procedimientos internos, BlackRock:

- (i) A su sola discreción, podría limitar las compras, vender inversiones existentes o de otra manera restringir o limitar el ejercicio de derechos (incluyendo derechos de voto) cuando lo considere apropiado en virtud de la existencia de restricciones regulatorias o límites de inversión.
- (ii) En aquellas circunstancias en las que deban cumplirse limitaciones de participación, buscará distribuir las oportunidades de inversión limitadas equitativamente entre sus Clientes, tomando en consideración el peso de referencia de un valor y la Estrategia de inversión.
- (iii) Cuando la participación de BlackRock en ciertos valores está cerca de un límite o restricción aplicable, podría limitar las compras de dichos valores al peso del emisor en la referencia aplicable utilizada por BlackRock para administrar la cuenta o fondo del Cliente de BlackRock. Si la participación de los clientes de BlackRock en un emisor excede un límite aplicable, y BlackRock no puede disminuir la tenencia continua de dichas inversiones, podría ser necesario vender dichas posiciones para cumplir con los límites aplicables.
- (iv) Bajo ciertas circunstancias, BlackRock podría restringir una compra o venta de un valor, instrumento derivado u otros activos en nombre de sus Clientes en anticipación de un conflicto futuro que pudiera surgir si dicha compra o venta se realizara. Cualquier determinación de este tipo, se tomará caso por caso, considerando los intereses del Cliente correspondiente, las circunstancias que pudieran generar el conflicto futuro y, en su caso, la regulación aplicable.

e) Conflictos Potenciales Relacionados con Información en Poder de, o Proporcionada por BlackRock

En el curso ordinario de sus negocios, personal del Grupo BlackRock puede llegar a obtener, ya sea voluntaria o involuntariamente, información privilegiada respecto de un emisor. En tal caso, el personal del Grupo BlackRock estará impedido de proporcionar dicha información a, o usar dicha información para el beneficio de, cualquier persona (incluyendo los Clientes de BlackRock), aún en caso de que, el no hacerlo, resulte en un detrimento a los intereses de dicha persona o Cliente.

f) Conflictos Potenciales Relacionados con los Empleados y Prestadores de Servicios de BlackRock

En la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados, se pudieran presentar situaciones en las que los Empleados y Prestadores de Servicios de BlackRock México no estén o pudiera parecer que no estén



incentivados adecuadamente para actuar en el mejor interés de sus Clientes. También podrían surgir casos en que los Empleados y Prestadores de Servicios de BlackRock México tengan una relación personal, ya sea familiar, de negocios o de otro tipo, que pudiera generar dudas sobre si BlackRock México actúa de forma independiente, en el mejor interés de sus Clientes. A continuación se presentan algunos ejemplos de potenciales conflictos de interés de esta naturaleza:

- (i) En caso de que un Empleado o Prestador de Servicios de BlackRock México forme parte del consejo de administración o tenga un puesto de alto nivel en una compañía en la cual BlackRock pretenda invertir a nombre de sus Clientes. Al respecto, conforme a las políticas internas de BlackRock México, los Empleados y Prestadores de Servicios deben someter a aprobación de BlackRock cualquier actividad externa (incluida la participación en un consejo de administración), de manera previa a la prestación de dicha actividad.
- (ii) Cuando los intereses personales de un Empleado o Prestador de Servicios interfieran o puedan interferir en cualquier forma, con los intereses de los Clientes.
- (iii) Cuando un Empleado o Prestador de Servicios, o su cónyuge o parientes por consanguinidad hasta el segundo grado con quienes comparta domicilio, lleven a cabo acciones o tengan intereses que dificulten o puedan dificultar el desempeño de su trabajo de manera objetiva y eficiente.
- (iv) Cuando un tercero otorgue un préstamo a, o garantice una obligación de un Empleado o Prestador de Servicios, o de su cónyuge o parientes por consanguinidad hasta el segundo grado con quienes comparta domicilio y el Empleado o Prestador de Servicios celebre operaciones con dicho tercero actuando en ejercicio de sus funciones dentro de BlackRock.
- (v) Cuando un Empleado o Prestador de Servicios lleve a cabo o se involucre en actividades externas con terceros sin haber recibido una pre-aprobación de conformidad con la Política Global sobre Actividades Externas (*Outside Activity Global Policy*) de BlackRock.
- (vi) En algunos casos, los Empleados y Prestadores de Servicios reciben comisiones u otros beneficios económicos que se calculan con base en distintos factores, entre los que se podrá tomar en cuenta el rendimiento obtenido por la administración de la cuenta de un Cliente, caso en el cual podría resultar un conflicto de interés.
- (vii) En caso de que un Empleado o Prestador de Servicios reciba regalos, entretenimiento u otros beneficios en relación con los instrumentos financieros o compañías con las que BlackRock tenga una relación o en las que invierta a nombre de sus Clientes. Al respecto, conforme a las políticas internas de BlackRock México, los Empleados y Prestadores de Servicios de BlackRock México tienen prohibido aceptar beneficios económicos o de cualquier otra índole de cualquier persona que tenga un interés en que dicho Empleado o Prestador de Servicios emita, formule o efectúe una recomendación en cierto sentido, o que de alguna manera pudiera dar lugar a un conflicto de interés.

5.3 Medidas para Mitigar o Administrar Posibles Conflictos de Interés

Con el fin de prevenir, mitigar o administrar adecuadamente los posibles conflictos de interés que pudieran surgir en la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados, BlackRock México ha implementado, entre otras medidas, los siguientes procedimientos, políticas y controles:

BLACKROCK®

- a) Controles para asegurar que las áreas de BlackRock México encargadas de la prestación de Servicios de Inversión Asesorados sean independientes de las demás áreas de negocio de BlackRock México.
- b) Procedimientos para supervisar que el flujo de información entre las distintas áreas de BlackRock México no propicie ni dé lugar en forma alguna a conflictos de interés y evitar la interacción indebida entre las diversas áreas de BlackRock México.
- c) Procedimientos y controles para impedir o controlar el intercambio de información entre Empleados y Prestadores de Servicios, que pueda ir en detrimento de uno o más Clientes. Dichos procedimientos y controles incluyen, entre otros, la creación de barreras de información, la existencia de salas de juntas aisladas, equipos de impresión que funcionan únicamente mediante sistemas de identificación personal y acceso limitado a determinadas carpetas virtuales.
- d) Políticas y procedimientos dirigidos a regular la conducta de los Empleados y Prestadores de Servicios de BlackRock México conforme a los cuales, los Empleados y Prestadores de Servicios deben:
- Actuar exclusivamente en los mejores intereses de los Clientes.
 - Mantener los altos estándares éticos y profesionales de BlackRock.
 - Conducir los negocios de manera equitativa, honesta, ética y con apego a las sanas prácticas del mercado y la regulación aplicable, lo que incluye un manejo profesional y ético de los conflictos de interés (aparentes y potenciales) entre las relaciones personales y las relaciones de negocio, así como cualesquier otros conflictos de interés inherentes al negocio.
 - Asegurarse de divulgar de manera veraz, oportuna e integral los potenciales conflictos de interés, con anterioridad a la prestación de sus servicios.
 - Cumplir en todo momento con los lineamientos de conducta y procedimientos establecidos o referidos en el Manual de Conducta y políticas internas de BlackRock México, así como en las Políticas Globales de BlackRock.
- e) Políticas y controles orientados a evitar que los Empleados y Prestadores de Servicios, (i) acepten beneficios económicos o de cualquier otra índole de personas que tengan un interés en el sentido de las recomendaciones u operaciones que formulen, o (ii) tomen para sí oportunidades personales que se descubran a través del manejo de información de los Clientes, bienes o información propiedad de BlackRock, o de su posición, empleo o calidad de prestador de servicios en BlackRock México, sin el consentimiento del Consejo de Administración.
- f) Políticas y procedimientos para regular las actividades externas de sus Empleados y Prestadores de Servicios conforme a los cuales, cualquier actividad externa que los mismos pretendan llevar a cabo, incluyendo la representación en algún consejo de administración de alguna entidad que no forme parte del Grupo BlackRock, requerirá de una autorización previa.

En ningún caso BlackRock México llevará a cabo operación alguna que pueda resultar en un conflicto de interés sin antes haber (i) divulgado de manera veraz, a través de los medios apropiados que permitan a BlackRock México documentar dicha revelación, incluyendo la presente Guía de Servicios de Inversión y los medios electrónicos



utilizados por BlackRock México para proporcionar información a sus Clientes, cualquier potencial conflicto de interés con el detalle suficiente para que el Cliente pueda tomar una decisión informada respecto al Servicio de Inversión Asesorado que pretenda contratar, y (ii) obtenido el consentimiento y reconocimiento del Cliente respecto de los potenciales conflictos ya sea mediante la firma del contrato que documente la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados o mediante cualquier otro mecanismo (incluyendo medios electrónicos) acordado entre BlackRock México y el Cliente.

La presente Guía de Servicios de Inversión estará a disposición de los Clientes de BlackRock México en todo momento a efecto de que los mismos puedan conocer y consultar los potenciales conflictos de interés que puedan surgir en relación con las operaciones realizadas por BlackRock México en la prestación de los Servicios de Inversión Asesorados.

6. Reclamaciones

BlackRock México buscará en todo momento ofrecer a los Clientes una experiencia positiva en la resolución de las Reclamaciones que reciba relacionadas con los Servicios de Inversión Asesorados. Para ello, BlackRock México se compromete con sus Clientes a atender e investigar las Reclamaciones de una manera competente e imparcial, conforme a los estándares de calidad de BlackRock y a resolverlas en un periodo de tiempo razonable.

Para la recepción, seguimiento y atención de Reclamaciones relacionadas con los Servicios de Inversión Asesorados, BlackRock México ha establecido la siguiente dirección de correo electrónico buzonblackrock@blackrock.com (el “Correo Electrónico para la Recepción de Reclamaciones”).

Cualquier Reclamación deberá ser realizada por escrito y ser enviada al Correo Electrónico para la Recepción de Reclamaciones. Toda Reclamación enviada a través del Correo Electrónico para la Recepción de Reclamaciones deberá incluir, por lo menos, la siguiente información:

- Denominación completa del Cliente
- Número de contrato o Cliente
- Teléfono y datos de contacto
- Motivo de la Reclamación y descripción de los hechos que dieron lugar a la Reclamación
- Fecha de ocurrencia del motivo de la Reclamación
- En su caso, documentación que soporte la Reclamación

Dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de una Reclamación en el Correo Electrónico para la Recepción de Reclamaciones, BlackRock México enviará al Cliente reclamante un acuse de recibo de la Reclamación correspondiente. Posteriormente, a efecto de que los Clientes reclamantes estén en todo momento informados del estado que guarda el análisis e investigación de su Reclamación, BlackRock México enviará al Cliente reclamante actualizaciones periódicas que contengan información respecto del estatus que guarda la resolución de la Reclamación de que se trate, hasta en tanto dicha Reclamación se resuelva de forma definitiva.

BlackRock México procurará resolver las Reclamaciones en un periodo máximo de 90 (noventa) días hábiles contado a partir de la recepción de cualquier Reclamación a través del Correo Electrónico para la Recepción de Reclamaciones. Tras resolver en forma definitiva una Reclamación, BlackRock México notificará la resolución al Cliente reclamante, detallando: (a) la aceptación de la Reclamación y las acciones correctivas que se tomaron para



resolver la Reclamación en favor del reclamante, o bien (b) el rechazo de la Reclamación y las razones para tal rechazo.

Cuando al término del periodo de 90 (noventa), BlackRock México no esté en condiciones de dar una respuesta definitiva a una Reclamación, BlackRock México enviará una respuesta por escrito al Cliente reclamante detallando las razones por las que BlackRock México no está en condiciones de dar una respuesta definitiva y una fecha tentativa en la que se espera poder dar al Cliente reclamante tal respuesta.

7. **Modificacio** **nes**

BlackRock México se reserva el derecho de modificar esta Guía de Servicios de Inversión en cualquier momento. La Guía de Servicios de Inversión actualizada se encontrará disponible para su consulta en la página de internet de BlackRock México: www.blackrock.com/mx.

8. **Información** **Adicional**

¿Cómo puedo obtener información adicional?

Los Empleados y Prestadores de Servicios de BlackRock México están a su disposición para proporcionarle información adicional o responder cualquier duda relacionada con los Servicios de Inversión Asesorados.

Contáctenos:

BlackRock México, S.A. de C.V., Asesor en Inversiones Independiente

Pedregal #24, Torre Virreyes, Piso 5
Col. Molino del Rey
11040, Ciudad de México
Teléfono: 5552414300
buzonblackrock@blackrock.com

www.blackrock.com/mx

* * *