

**convera**

# **GUIA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Convera Europe Financial S.A., Sucursal en España**

1. Introduction .....	3
2. Sobre Convera .....	3
3. Autorización .....	3
4. ¿Cómo nos comunicamos? .....	4
5. Nuestros productos y servicios .....	4
6. Política de ejecución de órdenes de Convera. ....	5
7. ¿Cómo clasificamos a nuestros Clientes? .....	6
8. ¿Cómo se nos remunera por los servicios financieros que le prestamos? .....	10
9. Sistema de Compensación de inversores. ....	11
10. ¿Cómo prevenimos los conflictos de interés? .....	11
11. Información adicional relativa a medios de comunicación.....	13
12. ¿Qué debe hacer si tiene alguna reclamación? .....	13
13. Información principal y datos de contacto .....	13

## 1. Introduction

Esta Guía de servicios financieros (FSG, por sus siglas en inglés) proporciona información general sobre Convera Europe Financial S.A., Sucursal en España

y sus servicios. Esta FSG contiene información acerca de:

- quiénes somos;
- cómo puede ponerse en contacto con nosotros;
- qué servicios estamos autorizados a prestarle;
- los productos financieros relacionados con dichos servicios;
- cómo clasificamos a nuestros clientes;
- cómo estructuramos la remuneración por nuestros servicios;
- cómo protegemos los fondos de los clientes que podemos administrar potencialmente;
- cómo gestionamos las posibles fuentes de conflictos de intereses cuando prestamos servicio a nuestros clientes; y
- cómo gestionamos las reclamaciones.

Además de esta FSG recibirá los siguientes documentos que incluyen información acerca de nuestros servicios:

- Declaración de divulgación del producto, que incluye una descripción detallada de los productos que ofrecemos, así como las ventajas y riesgos que entrañan dichos productos;
- Términos y Condiciones; y
- Plan de tasas.

Cuando en esta Guía se empleen los términos Convera, nosotros, nos, nuestro are used in this FSG se hará referencia a Convera Europe Financial S.A., Sucursal en España,

y sus filiales según lo requiera el contexto.

## 2. Sobre Convera

Convera Europe Financial S.A. se creó en 2021 y es parte del grupo de compañía Convera. El grupo Convera se constituyó para adquirir los activos y empresas que comprendían Western Union Business Solutions, una división de The Western Union Company.

Facilitando soluciones de tecnológicas de pagos a una amplia variedad de organizaciones globalmente, el grupo Convera presta servicios a clientes que van desde pequeños negocios a la tesorería de grandes empresas, instituciones educativas y financieras.

Proporcionando soluciones que comprenden desde sencillos cambios de moneda a sofisticadas plataformas y soluciones de gestión de pagos internacionales, todo lo que el grupo Convera hace está diseñado para reforzar la experiencia de nuestros clientes y al mismo tiempo apoyarles en sus necesidades comerciales globales.

El grupo Convera ofrece sus servicios en España a través de Convera Europe Financial S.A., Sucursal en España y Convera Europe S.A., Sucursal en España.

## 3. Autorización

Convera ha sido autorizada como Empresa de Servicios de Inversión en 2022, lo que le habilita para ofrecer los productos y servicios que se describen en la sección 5 más abajo.

Convera ha pasaportado esta licencia de conformidad con el derecho de libre prestación de servicios de la Union Europea a 29 estados de Europa, y adicionalmente, ofrece sus servicios a través de sucursales establecidas en Austria, República Checa, Francia, Alemania, Italia, Polonia Y España, con miras a ampliar esta red en el futuro.

## 4. ¿Cómo nos comunicamos?

Puede ponerse en contacto con nosotros por teléfono, correo electrónico, fax o correo postal. Encontrará los datos de contacto al final de esta FSG.

El método de comunicación será normalmente mediante correos electrónicos y conversaciones telefónicas. Los órdenes se transmitirán y recibirán por teléfono, cuando se ponga en contacto con su Gestor ("CRM") o a través de la plataforma en línea de Convera. Se le enviará la comunicación a su dirección de correo electrónico si se acepta y se nos proporciona en el Perfil del Cliente. Los informes de los instrumentos financieros pueden extraerse del perfil individual de la plataforma en línea de Convera o a través de su CRM en cualquier momento.

Las conversaciones telefónicas se graban previa notificación al cliente y con su consentimiento. Convera no puede prestar servicios de inversión por teléfono si no se graban las conversaciones. Copia de las grabaciones de las conversaciones y de las comunicaciones con el cliente están disponibles a petición del cliente durante un periodo mínimo de 5 años, y donde así se requiera por las autoridades competentes, hasta un periodo de 7 años.

Puede comunicarse con nosotros en uno de los idiomas siguientes: español, inglés.

## 5. Nuestros productos y servicios

Ofrecemos a nuestros clientes los siguientes productos y servicios

- Contratos de Divisas a Plazo (Forwards)
- Contratos de Divisas a Plazo No Entregable (NDF).
- Contratos de Opciones sobre Divisas.

Los productos se describen con más detalle en nuestra Declaración de divulgación del producto (PDS, por sus siglas en inglés), copia de las cuales pueden encontrarse y descargarse de nuestra página web y/o proporcionarse bajo petición.

*Asesoramiento en materia de inversión*

Estamos también autorizados para ofrecer a nuestros clientes asesoramiento en materia de inversiones. Asesoramiento significa proporcionar recomendaciones personalizadas, bien a petición de un cliente, bien a iniciativa de Convera, en relación con una o más transacciones relativas a instrumentos financieros. Estamos habilitados para proporcionar asesoramiento sobre productos financieros que tenga en cuenta sus circunstancias personales, situación financiera o necesidades en relación a los instrumentos financieros que ofrecemos. Esto significa que podemos ofrecerle asesoramiento para su estrategia de cobertura de riesgo divisa y recomendarle productos en particular y/o estrategias.

Tenga en cuenta, sin embargo, que nuestro asesoramiento no es independiente. El asesoramiento que podemos ofrecerle está limitado por nuestra evaluación de la idoneidad de los productos que ofrece Convera para alcanzar los objetivos de cobertura que Usted nos haya descrito. No tiene en cuenta otros productos que pueda haber disponibles en el mercado que puedan ser más o menos adecuados a sus necesidades, ni proporcionamos asesoramiento sobre otras cuestiones al margen de minimizar su riesgo cambiario. Tampoco proporcionamos informes periódicos continuados acerca de la idoneidad de los instrumentos financieros que le recomendamos a usted. Si necesita estos servicios, le recomendamos que busque asesoramiento independiente en ese sentido.

## 6. Política de ejecución de órdenes de Convera.

### **Introducción**

Con arreglo a la legislación aplicable, al ejecutar una orden de un cliente, Convera debe actuar con honestidad, justicia y profesionalidad de acuerdo con lo que más beneficie al Cliente.

La Política de ejecución de órdenes de Convera (en lo sucesivo, la "política") se ha desarrollado para establecer los modos de lograr el mejor resultado posible al ejecutar las órdenes de los clientes y hace un repaso de los procesos de gestión de órdenes y de los procesos de ejecución de órdenes de Convera.

Las normas que contiene la política se derivan de la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID) y normativa concordante.

### **Ámbito de aplicación y disposiciones generales**

Esta política es aplicable a la totalidad de la relación comercial entre el cliente y Convera en relación a los servicios que Convera presta a sus Clientes.

Esta política se revisa anualmente y se supervisa regularmente para determinar si las órdenes que recibe Convera de sus clientes se ejecutan adecuadamente con arreglo a esta política.

Si Convera realiza algún cambio en esta política, notificará a los Clientes dichos cambios a través del correo electrónico. Cualquier cambio a esta política no será aplicable a transacciones iniciadas antes de la fecha del cambio.

Un Cliente podrá oponerse a los cambios de la política en dos meses desde la notificación de los cambios. El cliente notificará a Convera por escrito, por correo electrónico o por teléfono a su contacto habitual (consúltese la sección 15 para obtener los Datos de contacto de Convera). Si no se recibe ninguna objeción del Cliente en dos meses desde la notificación de los cambios, se considerará que el Cliente ha aceptado los cambios.

### **Canales de acceso**

Los clientes de Convera pueden transmitir órdenes de divisas a plazo por teléfono o mediante cotizaciones estándar para las fechas de liquidación futura que estén disponibles en la plataforma en línea de Convera para un plazo de hasta doce meses. La negociación por teléfono está disponible durante el horario comercial normal de Convera.

La identificación de los clientes que llaman por teléfono y la verificación de su autorización se realiza a través de un procedimiento acordado y establecido en el acuerdo marco.

La plataforma de negociación en línea de Convera para el autoservicio está disponible para los clientes que hayan firmado el acuerdo sobre comunicación electrónica necesario. La negociación a través de la plataforma en línea estará disponible las 24 horas de los 7 días de la semana. Las transacciones a través de la plataforma de Internet se procesan el mismo día hábil en que se solicitan. Otras transacciones se procesan el mismo día hábil en que se solicitan si la solicitud se recibe antes de las 3 p.m. de un día hábil (hora de Europa Central).

## Criterios de ejecución

Convera ha establecido los siguientes criterios y factores de ejecución de órdenes para lograr el mejor resultado posible:

- Precio;
- Velocidad y probabilidad de la ejecución;
- Magnitud y naturaleza de una orden;
- Costes relacionados con la ejecución de una orden.

Convera podrá incorporar otros factores y criterios en la medida en que le resulten relevantes para la ejecución de cierta orden si así lo justifican los intereses del cliente.

Las órdenes de divisas a plazo se ejecutarán por los precios fijos que acepte el Cliente cuando realice una solicitud. Antes de ejecutarse la orden, el cliente recibe una confirmación de la orden en la que se confirma el precio al que es posible la ejecución. Solo si el cliente está de acuerdo, la ejecución se realizará de forma inmediata. Convera notificará al cliente inmediatamente todas las circunstancias que imposibiliten que la orden se realice.

**Dado que todos los tipos de transacciones que proporciona Convera representan instrumentos financieros OTC que implican una relación contractual única adaptada a las circunstancias del cliente, en el Perfil del Cliente el cliente acepta expresamente que el banco no ejecute una orden del cliente en un mercado regulado o en un sistema de negociación multilateral.**

El cliente entiende y acepta que todos los precios y tarifas que cotice Convera son precios y tarifas cotizados exclusivamente de Convera. No siempre se corresponde a precios y tasas disponibles de otro modo en el mercado, especialmente en mercados que se usan como referencia. El cliente reconoce el hecho de que su orden emitida con Convera solo puede ejecutarla Convera.

Si el cliente desea expresamente que su orden se ejecute en condiciones específicas (la llamada "instrucción del cliente"), Convera llevará a cabo su deseo solo si el banco acepta esta solicitud. Una instrucción de un cliente de llevar a cabo una orden que no se ajuste a la Política de ejecución de Convera en relación a los elementos cubiertos por dicha instrucción del cliente, evitará que Convera tome las medidas establecidas y aplicadas en la Política para alcanzar el mejor resultado posible en la ejecución de órdenes.

Consulte también la Declaración Informativa de Producto para Operaciones de divisas, así como los Términos y Condiciones. Le proporcionaremos más información sobre nuestra Política de ejecución en cualquier momento previa solicitud por su parte.

## 7. ¿Cómo clasificamos a nuestros Clientes?

Estamos obligados a clasificar a nuestros clientes en una de las siguientes categorías que se establecen en MiFID como se ha implementado en España en virtud de la Ley del Mercado de Valores (Real Decreto Legislativo 4/2015 que aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores):

- Clientes minoristas;
- Clientes profesionales; y
- Contrapartes elegibles.

Los clientes de Convera se clasifican como clientes minoristas o como clientes profesionales. Los clientes minoristas tienen derecho al nivel más alto de transparencia y protección en virtud de MiFID. A los clientes profesionales se les puede permitir niveles más bajos de transparencia y protección sobre la base de que se considera que poseen la experiencia, el conocimiento y las competencias necesarias para tomar sus propias decisiones de inversión y evaluar los riesgos adecuadamente.

### Clientes minoristas

Los clientes minoristas son personas físicas (particulares, empresarios individuales, etc.) así como personas jurídicas (empresas, asociaciones, etc.) que no pueden clasificarse en la categoría de clientes profesionales.

La protección de la que disfrutaban los "clientes minoristas" abarca lo siguiente:

- una "mejor ejecución de órdenes" de productos financieros, también en relación a los costes totales; disposiciones del procesamiento de órdenes (consulte la sección 7 de esta FSG para obtener información detallada);
- deber de proporcionar cierta información en particular sobre el proveedor del servicio, los servicios que se van a prestar, los instrumentos financieros, la protección de fondos, los costes de los servicios y los riesgos que entrañan (consulte la Declaración Informativa de Producto para obtener información detallada);
- suministro de productos y servicios adecuados e idóneos;
- disposiciones en materia de remuneración;
- obligación de actuar defendiendo al máximo los intereses del cliente, en particular ofreciendo un trato honesto, justo y profesional al cliente;
- obligación de evitar potenciales conflictos de intereses y notificarlos al cliente;
- protección de los depósitos de margen (consulte la "Declaración Informativa de Producto"); y
- protección de sus fondos (consulte la sección 11 de esta FSG para obtener información detallada).

## El deber de proporcionar información y comprobación de adecuación e idoneidad:

### 1. Deber de proporcionar información

Tenemos el deber de proporcionarle a usted información completa antes de prestarle el servicio. Una vez se ha llevado a cabo la transacción, también debemos enviarle a usted informes sobre dicha transacción.

En términos generales, la información que reciba debe ser precisa, correcta, clara y no engañosa. Debe permitirle comprender la naturaleza del servicio que se le presta y el tipo de producto financiero en el que usted va a invertir.

La información correcta debe resultar además carente de ambigüedad en fondo y forma, sobre todo en lo relativo a ciertos elementos: la naturaleza del instrumento financiero; la existencia o inexistencia de garantía; el riesgo; la duración recomendada de la inversión; los gastos; el rendimiento. Tenemos la obligación de informarle de las ventajas tan clara y completamente como sea posible, pero también de los riesgos relacionados de la realización de las operaciones en cuestión.

Esta obligación de proporcionar información debe cumplirse en todo momento, independientemente del método de suscripción. En otras palabras, si se suscribe un instrumento financiero, es aconsejable que se le proporcionen todos los documentos que contengan información que usted pueda leer antes de suscribirlo. Le mantendremos informado también de posibles desarrollos de las características de los productos ofrecidos por Convera. No obstante, los productos que ya se hayan aceptado no se verán afectados por tales desarrollos.

Le proporcionaremos la información acerca de los Contratos a plazo, Contratos de opciones y Operaciones de pagos futuros que se ejecuten inmediatamente después de su ejecución en la confirmación de la transacción. Además, le proporcionaremos un informe anual de los Contratos a plazo, Contratos de opciones y Operaciones de pagos futuros que se ejecuten, incluida la información de cuáles de ellos no se han resuelto en la fecha del informe anual.

### 2. Verificación de la adecuación e idoneidad del servicio prestado.

En servicios de asesoría sobre instrumentos financieros y ejecución de pedidos (consúltense las definiciones anteriores), estamos obligados a solicitar la siguiente información en forma de una "Comprobación de adecuación e idoneidad":

Los conocimientos y la experiencia del cliente en el ámbito de las inversiones pertinentes para el tipo específico de producto o servicio, la situación financiera del cliente y los objetivos de inversión del cliente para permitir a la empresa recomendar al cliente los servicios y los instrumentos financieros que sean adecuados para el cliente y que más le convengan.

Teniendo en cuenta el tipo y el alcance del servicio, que actualmente está limitado a Contratos a plazo, Contratos de opciones y Operaciones de pagos para Convera, el Proveedor del Servicio debe poder asumir a su criterio razonable que las transacciones reúnan los siguientes requisitos:

- 2.1 que cumpla los objetivos de inversión del cliente;
- 2.2 que cualquier riesgo de inversión asociado con la transacción sea factible económicamente para el cliente con arreglo a sus objetivos de inversión; y
- 2.3 que el cliente pueda entender los riesgos asociados a la transacción en base a sus conocimientos y a su experiencia. Si no recibimos la información necesaria al prestar los servicios en forma de asesoría de inversión, podemos abstenernos de recomendar ningún instrumento financiero al cliente.

## Cientes Profesionales

Los siguientes se considerarán clientes profesionales:

(A) **Cientes profesionales por derecho** con arreglo al artículo 205.2.a) de la Ley del Mercado de Valores española:

- Personas jurídicas autorizadas o registradas para operar en los mercados financieros de un Estado miembro de la UE o de un país tercero como inversores institucionales ("**Ciente profesional por Naturaleza**"):
  - quienes se presume la experiencia, conocimientos y cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente sus riesgos
  - entidades de crédito
  - empresas de servicios de inversión
  - instituciones de inversión colectiva y sus sociedades gestoras, entidades aseguradoras y reaseguradoras
  - entidades de capital-riesgo, otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado y las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, fondos de pensiones y sociedades gestoras de dichos fondos
  - negociadores especializados en materias primas y derivados
  - fondos de titulización y sus sociedades gestoras
  - empresas locales según el Artículo 4 (1) número 4 del Reglamento (UE) nº 575/2013
  - otros inversores institucionales
  - estados centrales, países, gobiernos regionales de los Estados miembros y países terceros, así como organismos públicos que gestionan la deuda pública
  - los bancos centrales según el Artículo 4 (1) número 46 del Reglamento (UE) nº 575/2013, así como instituciones nacionales y supranacionales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Central Europeo, el Banco Europeo de Inversiones u organizaciones similares
  - otros inversores institucionales cuya principal actividad es invertir en instrumentos financieros, incluidas las entidades dedicadas a la titularización de activos u otras transacciones financieras
- Empresas que cumplen dos de los siguientes tres criterios de acuerdo con los últimos estados financieros ("**Ciente profesional según balance**"):
  - un balance de al menos 20 millones de EUR
  - unas ventas netas de al menos 40 millones de EUR
  - un capital de al menos 2 millones de EUR

(B) **Cientes profesionales bajo solicitud** con arreglo a el artículo 206.1 de la Ley del Mercado de Valores española:

Una persona puede pedir a Convera, en general o en relación a contratos de derivados específicos y/o servicios de inversión, que se le proporcione tratamiento de cliente profesional siempre que cumpla dos de los tres requisitos siguientes:

- El cliente ha llevado a cabo un volumen significativo de transacciones en el mercado

correspondiente y a una frecuencia media de diez por trimestre durante los cuatro trimestres anteriores;

- el tamaño de la cartera de instrumentos financieros del cliente, definida como inclusiva de depósitos en efectivo e instrumentos financieros, excede los 500 000 EUR; y
- El cliente trabaja o ha trabajado en el sector financiero durante al menos un año en un cargo como profesional que requiere los conocimientos de las transacciones o servicios previstos.

Convera puede aceptar la solicitud si se asegura de que el cliente reúne los requisitos anteriores y cuenta con la experiencia y los conocimientos necesarios con instrumentos de inversión y servicios de inversión relativos a la solicitud, que dicho cliente es capaz de tomar sus propias decisiones de inversión y entiende los riesgos relacionados.

Convertirse en un Cliente profesional bajo solicitud se traduce en un menor nivel de protección. Deberá tener en cuenta que este cambio puede suponer la pérdida de la reclamación de indemnización de un sistema de garantía extranjero parecido al Fondo de garantía de las Empresas inversoras, y un alcance limitado del cumplimiento de las normas de conducta empresarial en relación a usted.

Si usted es un Cliente profesional, usted debe comunicar a Convera cualquier cambio que pueda influir en su clasificación. No obstante lo anterior, si usted es un Cliente profesional bajo solicitud, Convera evaluará continuamente si usted cumple las condiciones necesarias para que se le trate como a un cliente profesional. Si observamos que usted no cumple las condiciones, adoptaremos las medidas necesarias para cambiar su clasificación. Los clientes profesionales están sujetos a las siguientes limitaciones de protección:

**1) Deber de proporcionar información**

El deber de Convera de proporcionar información es menos exhaustivo para los "clientes profesionales" de lo que lo es para los "clientes minoristas".

**2) Verificación de la adecuación e idoneidad del servicio prestado**

Con arreglo a la verificación de la adecuación o a la de idoneidad, Convera puede suponer que, respecto a las transacciones y servicios por los que dicho cliente está clasificado como cliente profesional, el cliente tiene el nivel necesario de experiencia y conocimientos.

**3) Sistema de garantía extranjero** Los clientes profesionales además no necesitan una reclamación de indemnización de sistemas de garantía de inversión extranjeros.

**4) Formación financiera**

También se supone que los clientes profesionales tienen, en relación con los servicios de asesoramiento sobre inversiones, una formación financiera suficiente para asumir los riesgos vinculados a la inversión correspondientes a sus objetivos de inversión.

Otras limitaciones de protección afectan, entre otras cosas, al contenido de las comunicaciones con el cliente, la confirmación de transacciones y los estados de cuenta.

## Contrapartes Elegibles

Podremos considerar a un cliente Profesional una Contraparte elegible en relación con ciertos productos o a la totalidad de los productos, transacciones y servicios suministrados a o mantenidos con este cliente profesional. En tal caso, no estamos obligados a seguir las normas de conducta empresarial con el cliente.

Un Cliente profesional según balance y un Cliente profesional bajo solicitud pueden pedir que se les trate como Contraparte elegible por escrito. La solicitud está sujeta a nuestra aprobación.

Cuando usted solicite mejorar su clasificación podremos rechazar dicha solicitud debido, por ejemplo, a que consideremos que usted se merece el nivel de protección más alto.

Usted puede solicitar un nivel de protección más alto bajando de categoría en la clasificación que se le ha asignado (para obtener más información consulte los Términos y Condiciones). En su solicitud usted debe especificar en relación a qué productos, transacciones y/o servicios de inversión debe aplicarse el tratamiento.

En concreto:

- Un Cliente profesional bajo solicitud puede pedir por escrito que se le trate como cliente minorista. Aprobaremos esta solicitud.

- Un cliente que sea Cliente Profesional por Naturaleza (incluida una Contraparte elegible) y un Cliente profesional según balance puede solicitar que se le trate como cliente minorista. Esta solicitud estará sujeta a nuestra aprobación. Para que se le clasifique como cliente minorista, usted deberá formalizar un acuerdo por escrito con nosotros en el que se establezca en relación a qué productos, transacciones y/o Servicios de inversión será aplicable el tratamiento como cliente minorista.
- Una Contraparte elegible puede convertirse de nuevo en cliente profesional enviándonos una solicitud por escrito en la que se indique en relación a qué productos, transacciones y/o Servicios de inversión usted quiere que se le proporcione dicho tratamiento. Aprobaremos esta solicitud.

Además, a iniciativa nuestra, podremos: (i) tratarle como cliente profesional o como cliente minorista independientemente de que usted pudiera estar clasificado como Contraparte elegible; y (ii) tratarle como cliente minorista independientemente de que usted pudiera estar clasificado como cliente profesional.

## 8. ¿Cómo se nos remunera por los servicios financieros que le prestamos?

### **Contratos de Divisa a Plazo (Forward)**

Cuando usted realiza un contrato de divisa a plazo de Convera le ofrecemos un tipo de cambio que usted puede cerrar para la fecha futura que usted especifique. Este tipo será menos favorable que el tipo de cambio mayorista o interbancario al que nosotros podemos acceder a través de nuestras contrapartes, y la diferencia entre ambos tipos es nuestro beneficio o margen.

Por ejemplo, si el tipo de cambio interbancario está a \$1,1834 y usted está solicitando un contrato de divisa a plazo (Forward) por \$300.000 con liquidación en 3 meses, el ajuste (debido a la diferencia entre el tipo de interés actual y el esperado entre la divisa que usted vende y la que usted compra, la cual es determinada para el banco contraparte) cuenta por 34 pipos (1 pipo = \$0,00001). Esto significa que nosotros estamos obteniendo un tipo de cambio mayorista neto de \$1,1800, pero el tipo de cambio que nosotros le estamos ofreciendo podría ser \$1,1760. Eso quiere decir que usted nos paga \$100.000 para comprar \$117.600; sin embargo, a un tipo de cambio de \$1,1800 nosotros pagamos a nuestra contraparte \$99.771 para comprar esa cantidad de dólares. Generamos por tanto un ingreso de €229 o 0,23%. Los costes tendrán que ser deducidos de esa cantidad para llegar a nuestro margen de beneficio.

El tipo de cambio que le ofrecemos a usted depende de una serie de factores incluido: el valor de la transacción y la divisa en la que se realiza, la frecuencia con la que negocia con nosotros, la probabilidad de aumentos o descensos de los tipos de cambio correspondientes y los tipos de interés diferentes aplicables al par de divisas que interviene en la operación de divisas a plazo. Los tipos de cambio que se publican en los medios por lo general reflejan el tipo de cambio que obtendremos del mercado interbancario de divisas – aunque los tipos de cambio disponibles gratuitamente online a menudo no están actualizados. Nuestro acceso a estos tipos más favorables obedece a nuestro tamaño comparativo, acceso al mercado y grandes volúmenes de transacciones de divisa que negociamos.

El mecanismo por el que obtenemos ingresos de los contratos de opción es un poco diferente.

### **Opciones Vanilla**

Si usted contrata una opción Vanilla pagará una prima por adelantado, que se expresa como un porcentaje de la cantidad de divisa que quiere negociar. Así, una prima del 1,2% en una opción Vanilla que le da el derecho de vender €100.000 y comprar dólares a \$1,1800 (por ejemplo EUR Put) será €1,180. En este caso, no ajustamos el tipo de protección que la opción le proporciona de la misma manera que Convera ajustó el tipo forward especificado en el ejemplo anterior. Estamos comprando una opción Vanilla a \$1,1800 y vendiéndole la misma opción. En su lugar, la prima que nosotros le cobramos será ligeramente superior a la prima que nos cobra nuestra contraparte. Por ejemplo, nosotros pagamos un 1% del notional (€1.000) pero le cobramos a usted 1,2%, lo que nos deja un margen de 0,2% (200€).

## Opciones “Coste Cero”

En las opciones “Coste Cero”, sin embargo, no ajustamos la prima de la opción en absoluto. En su lugar, nuestro margen de beneficio se deriva de la diferencia entre la prima pagada para la compra de la opción y la prima recibida a la venta de la opción.

Utilizando un Participator como ejemplo, donde usted tiene un 100% de protección y generalmente un 50% de obligación de operar al tipo de protección, usted puede comprar la misma opción EUR Put descrita en el ejemplo anterior de Opción Vanilla, otorgándole el derecho a vender €100.000 y comprar USD a \$1,1800 si el tipo fuera menor de 1,1800 a vencimiento. Como anteriormente esto cuesta un 1% del importe nominal (1% de €100.000), es decir, €1.000 desde nuestro banco contraparte. Usted simultáneamente vende una opción EUR Call obligándose a vender €50.000 y comprar USD a \$1,1800 si el tipo fuera superior al vencimiento. Le ofrecemos esta estructura a “Coste Cero” o si lo prefiere a prima cero; sin embargo, cuando vendemos esta EUR Call a nuestra contraparte, podemos recibir de ellos una prima del 2,4% del nominal, es decir, €1.200 (2,4% de €50.000). Le hemos vendido la opción a “prima cero” pero hemos recibido un neto de €200 (€1.200 recibido frente a €1.000 pagados) como beneficio por la operación.

## 9. Sistema de Compensación de inversores.

Convera participa en el *Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg* (**SIL or Sistema de Compensación de Inversores de Luxemburgo**). El SIL puede pagar una compensación a los inversores en caso de que una entidad no sea capaz de hacer frente a sus obligaciones financieras. El FSCS está disponible únicamente para cierto tipo de reclamantes. Hay límites a la cantidad de compensación disponible, la cual puede variar dependiendo del tipo de reclamación.

El SIL cubre la compensación a los clientes hasta la cantidad de €20.000 por persona y entidad. Los Clientes deben ser compensados tan pronto como sea posible y no más tarde de 3 meses desde el momento en que se ha determinado la cantidad y el derecho al reembolso.

Para beneficiarse de la garantía del SIL, los clientes perjudicados deben contactar con el SIL por (i) correo postal a Protection des déposants et des investisseurs, CSSF, L-2991 Luxembourg) o (ii) por email ([cpdi@cssf.lu](mailto:cpdi@cssf.lu)) dentro de los 10 años siguientes a la fecha en que la CSSF dictaminó que la entidad no parece capaz de cumplir sus obligaciones resultantes de la reclamación de los inversores, o desde que el Tribunal de Distrito de Luxemburgo competente en asuntos comerciales ordeno la suspensión de pagos o la quiebra de la institución fallida. Debe tenerse en cuenta que el SIL no cubre la pérdida de valor de mercado de los instrumentos financieros.

Puede encontrar más información sobre el SIL y sobre las varias exclusiones de cobertura del sistema en la página web del regulador financiero luxemburgués: Luxembourg Commission de Surveillance du Secteur Financier: [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu).

## 10. ¿Cómo prevenimos los conflictos de interés?

Convera desarrolla su actividad conforme al principio de que debe gestionar los conflictos de intereses de manera justa, entre su propia organización y sus clientes, entre sus empleados y sus clientes y entre sus clientes. Nuestra política es tomar todas las medidas necesarias dentro de lo razonable para mantener y aplicar medidas organizativas y administrativas encaminadas a identificar y gestionar los conflictos que puedan surgir. La alta dirección de Convera es responsable de asegurar que nuestros sistemas, controles y procedimientos sean adecuados para identificar y gestionar Conflictos de intereses. Nuestro Departamento de Cumplimiento y nuestro Departamento jurídico nos apoyan en la labor de identificación y supervisión de los Conflictos de intereses

actuales y potenciales. Convera mantiene procedimientos específicos para el sector dirigidos a identificar y gestionar los Conflictos de intereses actuales y potenciales que puedan surgir en el transcurso del negocio.

Considerando las actividades comerciales relacionadas con la cartera de productos de Convera, pueden surgir Conflictos de intereses en situaciones que incluyen:

- la negociación por cuenta propia;
- la prestación de servicios de asesoramiento a los clientes;
- la gestión de cuentas personales de nuestros empleados.

Si surge un Conflicto de intereses, deberá gestionarse inmediatamente y de forma justa. Como norma mínima, Convera ha establecido medidas diseñadas para garantizar que:

- haya procedimientos efectivos para controlar el flujo de información donde de no ser así el riesgo de Conflictos de intereses podría perjudicar a los intereses de un cliente;
- las medidas de supervisión incluyan una supervisión independiente del personal cuando sea necesario para el tratamiento justo de los clientes;
- existan controles adecuados para identificar y gestionar los intereses comerciales exteriores de los empleados de Convera y de su dirección;
- se registre inmediatamente la información relevante en un entorno seguro para permitir la identificación y la gestión de los Conflictos de intereses: el Registro de Conflictos de intereses;
- se realice una divulgación adecuada al cliente de forma clara, justa y no engañosa para permitir al cliente que tome una decisión informada;
- se hayan establecido los procesos adecuados de jerarquización interdivisiones e intradivisiones y se cumplan cuando se haya identificado o se pueda identificar un Conflicto de intereses;
- se mantengan los registros adecuados de los servicios y actividades de Convera cuando se haya identificado un Conflicto de intereses;
- cuando sea necesario, se puede pedir a los empleados o directores de Convera que se abstengan de trabajar en una transacción concreta o de participar en una gestión en la que pueda surgir un Conflicto de intereses;
- cuando sea necesario, los empleados o directores de Convera estarán sujetos a las normas de transacciones de cuentas personales; y
- esté vigente una revisión periódica de la idoneidad de los sistemas y controles de Convera para gestionar conflictos de intereses.

En circunstancias excepcionales si persiste algún Conflicto de intereses y, cuando lo permita la legislación local, Convera lo divulgará a los clientes afectados. Se divulga la naturaleza general y/o las fuentes del conflicto para permitir al cliente tomar una decisión informada, y en esta divulgación se tienen en cuenta las exigencias relativas al secreto bancario, así como las relativas a protección de datos personales. En tal caso, podremos renunciar a cualquier evaluación, consejo o recomendación relativa al instrumento financiero correspondiente. Cuando el cliente así lo solicite proporcionaremos más detalles para la resolución de tales conflictos de intereses en un soporte duradero.

## **Incentivos**

En un número muy limitado de casos Convera ha suscrito acuerdos con socios terceros recomendados con arreglo a los cuales Convera pagaría tasas o comisiones en relación a la prestación de servicios a nuestros clientes.

Si Convera suscribe uno de estos acuerdos con un tercero, se notificará al cliente lo siguiente:

- Antes de la prestación del primer servicio de inversión, el importe del incentivo correspondiente, o si no se conoce, el método para calcularlo;
- Después de prestar el servicio de inversión, el importe exacto del incentivo pagado o recibido; y
- Al menos anualmente, el importe total de los incentivos pagados o recibidos.

## Remuneración de los empleados

Nuestros empleados no reciben pagos específicos o comisiones por ofrecerle asesoramiento de productos financieros. Nuestros empleados pueden dividirse en grandes rasgos en dos categorías específicas: personal de la sucursal y representantes de ventas/comerciales. Nuestro personal de sucursal incluye a directores, gerentes y personal de administración. Nuestro personal de sucursal recibe remuneración principalmente en sueldo base. Además, proporcionamos una gratificación de empresa y un plan de participación en las ganancias al personal de las sucursales, pagaderos cuando se alcancen los objetivos presupuestarios preestablecidos para cada sucursal.

Nuestros representantes de ventas/comerciales también reciben remuneración principalmente en sueldo base. Los representantes de ventas/comerciales individuales también pueden recibir bonificaciones cuando alcancen los objetivos, tanto cuantitativos como cualitativos, que les hayan sido marcados a nivel individual.

## 11. Información adicional relativa a medios de comunicación

### Enlaces

Convera no supervisa el contenido ni la legalidad de los sitios web externos enlazados desde su propio sitio web. Convera no tiene ninguna influencia en el contenido y diseño de estos sitios web y se desvincula expresamente de su contenido, especialmente si dicho contenido es ilícito. Además, Convera no acepta ninguna responsabilidad por su contenido y no puede ser declarado responsable por dicho contenido.

### Correo electrónico

Con arreglo a la Ley de Servicios de la sociedad de información y comercio electrónico de España, le informamos que cualquier correo electrónico que nos envíe solo se abrirá durante horario bancario normal.

## 12. ¿Qué debe hacer si tiene alguna reclamación?

Nuestro objetivo principal es proporcionar a nuestros clientes un servicio superior. Para alcanzar este objetivo nos gustaría saber de usted si está insatisfecho con cualquiera de nuestros productos o servicios. Del mismo modo, nos gustaría saber de usted si desea felicitar a alguno de nuestros empleados por prestarle un servicio al cliente excepcional.

De conformidad con la normativa española sobre los servicios de atención al cliente en entidades financieras, aplicable a las actividades de las Sucursales de Convera en España, hemos establecido procedimientos y políticas para asegurar que cualquier queja o reclamación que usted pueda tener se considere como se merece y se tomen las medidas adecuadas para resolver cualquier problema. Si tiene alguna queja o reclamación, puede hacérsola llegar: (i) mediante un correo electrónico a: [CustomerServiceSP@convera.com](mailto:CustomerServiceSP@convera.com); o (ii) visitándonos en persona en nuestras oficinas (consulte la Sección 11, a continuación, donde encontrará la dirección de nuestra oficina), o (iii) escribiéndonos a la dirección de nuestra oficina.

Cualquier queja o reclamación que presente se tratará de acuerdo con nuestro Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, que puede consultar en nuestro sitio web <http://convera.com> u obtener solicitándosela a su Gestor.

## 13. Información principal y datos de contacto

### Convera Europe Financial S.A.

Domicilio Social: 6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxembourg

Número de Identificación Nacional: B264303

Tel: +352 800 81 634

E-mail: [CustomerServiceEU@convera.com](mailto:CustomerServiceEU@convera.com)

Página Web: <http://convera.com>

**Horario de oficina: 09:00 CET till 17:00 CET**

### **Sucursal en España**

Domicilio Social: Calle José Abascal 41 - Planta 27, 28003 Madrid

A la atención de: Representante Legal de la Sucursal

Tel: +34 900 861 559

Email: [customerserviceSP@convera.com](mailto:customerserviceSP@convera.com)

Página Web: <http://convera.com>

**Horario de oficina (09:00 CET till 18:00 CET)**

### **Información regulatoria**

Convera está autorizada y regulada por la autoridad financiera luxemburguesa (Luxembourg de Surveillance du Secteur Financier) y ha ejercido sus derechos de libre establecimiento para ofrecer servicios a través de su Sucursal en España.

**Para más información, contáctenos**

**Mail: [CustomerserviceSP@convera.com](mailto:CustomerserviceSP@convera.com)**