



**PROVALOR**  
SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

## **POLITICA DE CLIENTES**

**ENTRADA EN VIGENCIA EL 01 DE ABRIL DE 2017**



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

## **OBJETIVO**

El objetivo del presente documento es establecer los lineamientos mediante los cuales Provalor S.A.B. S.A. se desenvolverá en el desarrollo de sus actividades de intermediación en el mercado local, efectuando operaciones de Rueda, operaciones de Reporte y operaciones Extrabursátiles.

El presente documento contiene principios, normas y políticas en concordancia con la Resolución de la Superintendencia del Mercado de Valores N° 034-2015-SMV/01.

## **ALCANCE**

El presente documento alcanza a todos los empleados de Provalor, así como a todos sus clientes, quienes se someten a la Ley del Mercado de Valores, Decreto Legislativo N° 861 y sus modificatorias, y al Reglamento de Agentes de Intermediación aprobado por Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01 (en adelante RAI), al contrato de intermediación y a la actual política de clientes.

## **DISTRIBUCIÓN**

La edición y distribución del presente documento estará a cargo de la Gerencia General.

## **DIFUSION**

Se dará adecuada difusión a nuestra Política de Clientes con el fin de que nuestros clientes y el público en general, puedan tener conocimiento pleno de los procedimientos y criterios que se aplicaran.

Contaremos con folletos impresos que contengan nuestra Política de Clientes y los pondremos a disposición del público en nuestra oficina, asimismo utilizaremos los medios electrónicos para difundir la referida Política.

La Política de Clientes se exhibirá en un aviso remarcado en el que se orientará a los clientes a solicitar y tomar conocimiento de dicho documento e incluirá una glosa que resalte la importancia de este documento.

## **NORMAS GENERALES**

En el ejercicio de sus actividades, Provalor S.A.B. S.A., sus Directivos, sus Representantes, así como las demás personas que directa o indirectamente se relacionen con el Agente, deberán observar los deberes para con los clientes y

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

el mercado, a que se refiere el artículo 16-A de la Ley, así como las normas de conducta siguientes:

1. **Competencia.-** Contar con los recursos necesarios y procedimientos adecuados para realizar eficientemente sus actividades de intermediación.
2. **Conflicto de Interés.-** Evitar los conflictos de interés entre clientes, y si éstos no se pueden impedir, se deberá mantener neutralidad y no conceder privilegios a ninguno de ellos.
3. **Cuidado y Diligencia.-** Actuar con responsabilidad, cuidado y diligencia. Respetar fielmente las instrucciones de sus clientes, o en su defecto, en su mejor beneficio y el de la integridad del mercado. Asimismo, establecer las medidas preventivas y de supervisión que sean necesarias para que todo el personal del Agente y los terceros contratados, no realicen actividades que supongan una infracción a la normatividad vigente.
4. **Honestidad e Imparcialidad.-** Actuar honesta e imparcialmente, sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes, en beneficio de éstos y del buen funcionamiento del mercado. Las órdenes recibidas de sus clientes, para su ejecución, tienen prioridad sobre las órdenes de Provalor, o las que reciba simultáneamente de sus accionistas, directores, gerentes, representantes y/o demás personas vinculadas.
5. **Transparencia.-** Actuar de manera transparente en el mercado, en todos los aspectos relacionados con el ejercicio de sus actividades, lo cual entre otros, comprende a las actividades en que intervenga, los vínculos que se entablen o mantengan, y la prohibición de intervenir en actos simulados o contrarios con este principio.
6. **Información de sus clientes.-** Obtener de sus clientes información, sobre su situación financiera, su experiencia en inversiones y sus objetivos de inversión, que sea relevante para los servicios que les brindará.
7. **Información para los clientes.-** Ofrecer a sus clientes toda la información de que dispongan, incluyendo los riesgos, cuando pueda ser relevante para la adopción de decisiones de inversión por parte de ellos. Esta información debe ser clara, correcta, precisa, suficiente y oportuna.
8. **Observancia.-** Dar cumplimiento a las normas que regulan el ejercicio de sus actividades, a fin de promover los mejores intereses de sus clientes y la integridad del mercado. El Agente deberá rechazar operaciones con

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

intermediarios no autorizados, así como cualquier otra operación en la que tengan conocimiento de que pueden infringir las normas que les son aplicables.

9. Reserva de la información.- Toda información que se obtenga de los clientes, tendrá carácter confidencial, manteniendo absoluta reserva de la información privilegiada a la que tuviese acceso, debiendo abstenerse de utilizar esta información en beneficio propio o de terceros.

## I. CONOCIMIENTO, IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE CLIENTES

### 1. DATOS GENERALES

Para ser admitido como cliente de Provalor, una persona natural o jurídica, nacional o extranjera deberá reunir información suficiente para su cabal identificación y adecuado conocimiento.

Por cada cliente se obtendrá o determinará la información que se detalla a continuación:

#### **Personas Naturales**

- a) Contrato de Intermediación, que deberá ser suscrito por el comitente o su apoderado, el cual incluye la Ficha de Registro de Cliente.
- b) Fotocopia del documento de identidad vigente.
- c) En caso de cuenta mancomunada, se requerirá los documentos de identidad vigentes de los clientes que conforman esta cuenta.
- d) Si el cliente cuenta con apoderado, la fotocopia del documento de identidad vigente de esta persona y la respectiva constancia de inscripción en SUNARP del poder otorgado, con una antigüedad de expedición no mayor a un mes calendario.
- e) Declaración de origen de fondos que acredite la procedencia lícita del dinero de la inversión, dentro del marco impuesto en la normas PLAFT.
- f) Declaración de Residencia o ciudadanía en los EE.UU de Norteamérica (Ley FATCA).

#### **Personas Jurídicas**

- a) Contrato de Intermediación, que deberá ser suscrito por el representante legal, el cual incluye la Ficha de Registro de Cliente.
- b) Ficha RUC.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

- c) Copia del testimonio de constitución de la empresa,
- d) Fotocopia del documento de identidad vigente de su(s) representante(s) legal(es) y la respectiva constancia de inscripción en SUNARP de los poderes otorgados, con una antigüedad de expedición no mayor a un mes calendario.
- e) Declaración de beneficiarios con ciudadanía o residencia en los EE.UU de Norteamérica (declarar si 10% o más del patrimonio de la persona jurídica es propiedad de un beneficiario o grupo familiar)
- f) Declaración de origen de fondos que acredite la procedencia lícita del dinero de la inversión, dentro del marco impuesto en la normas PLAFT.

## **Patrimonios Autónomos**

Nombre de la persona jurídica que lo administra, seguido de la denominación del patrimonio o beneficiario, y de las palabras "Patrimonio Autónomo". Se debe consignar los datos del administrador.

- a) Contrato de Intermediación, que deberá ser suscrito por el representante legal del administrador, el cual incluye la Ficha de Registro de Cliente.
- b) Ficha RUC del administrador.
- c) Copia del testimonio de constitución del administrador,
- d) Fotocopia del documento de identidad vigente de su(s) representante(s) legal(es) y la respectiva constancia de inscripción en SUNARP de los poderes otorgados, con una antigüedad de expedición no mayor a un mes calendario.

Las Fichas de Registro de Clientes suscritas mantendrán su vigencia hasta la suscripción del Contrato de Intermediación.

En ningún caso, Provalor permitirá que un cliente consigne como su domicilio, la oficina de Provalor, excepto en el caso de personas vinculadas.

## **2. CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN**

Provalor debe determinar para cada cliente los siguientes códigos:

- a) Identificador Único de Persona  
En función del sujeto o persona y su documento de identidad, según corresponda.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

- b) Identificador de vinculación entre el cliente y Provalor  
Se deja constancia mediante indicación del cliente, que mantiene o no vínculo con los socios, directores, representantes o algún otro empleado de la SAB.
- c) Código interno de cliente  
Asignado automáticamente por el sistema informático de Provalor.
- d) Registro Único de Titular del Registro Contable de la Institución de Compensación y Liquidación correspondiente:  
Asignado por CAVALI, al momento que el agente realiza el registro por ingreso de un nuevo cliente.

### 3. CLIENTES INACTIVOS O DESHABILITADOS

Los clientes que no realicen la actualización de su ficha de registro de cliente durante los dos (02) últimos años, serán considerados como clientes inactivos.

El cliente no podrá realizar ninguna operación bursátil, operación extrabursátil o solicitar el traspaso de sus valores a otra SAB, mientras no se encuentre habilitado en nuestro sistema informático, lo cual sucederá una vez que haya actualizado su Ficha de Registro de Cliente.

## II. PROCESO DE INTERMEDIACION

La actividad de intermediación que desarrolla Provalor únicamente en el mercado local, es un proceso que fundamentalmente comprende la realización de alguna de las acciones siguientes:

### 1. RECEPCIÓN DE ÓRDENES POR CUENTA DE TERCEROS

- a) Las órdenes son instrucciones impartidas a Provalor, por medio de las cuales el cliente manifiesta su intención de compra o venta de valores o instrumentos financieros, bajo condiciones específicas de cantidad, precio, plazo de ejecución y otras en función del mercado y tipo de valor o instrumento financiero.
- b) Las órdenes de un cliente pueden ser recibidas por Provalor por medio escrito, telefónico con confirmación escrita, telefónica con grabación magnetofónica o fax con posterior confirmación, de conformidad con lo acordado en el contrato de intermediación.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

- c) En cualquier caso Provalor es responsable de establecer y ejecutar los mecanismos necesarios, que le permitan acreditar que ha actuado con diligencia para verificar la identidad y capacidad legal de clientes ordenantes de cada operación que reciba, de tal modo que se asegure razonablemente de no incurrir en la prohibición correspondiente que se establece en la Ley.
- d) Provalor no tiene la obligación de ejecutar una orden, si el cliente no ha cumplido con la entrega de los fondos, valores o instrumentos financieros necesarios para cumplir con la liquidación de la operación correspondiente.
- e) En el caso de órdenes no escritas, se cuenta con un sistema de grabaciones telefónicas. Dicho sistema tiene como objetivo el salvaguardar los intereses de nuestros clientes y asegurar el correcto desempeño de nuestros representantes.
- f) El Horario de atención para los clientes, es de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 17:00 p.m., vía telefónica al 421-6209 / 421-6212 o en nuestra oficina ubicada en la Av. Santa Cruz N° 480, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.  
Provalor recibirá las órdenes de compra o venta de sus clientes, así como las solicitudes de anulación, corrección o modificación de las órdenes, los días considerados hábiles en el Perú, de lunes a viernes en los horarios establecidos por la Bolsa de Valores de Lima.

## 2. REGISTRO DE ÓRDENES POR CUENTA DE TERCEROS

Por cada orden que se recibe, Provalor genera un registro con información sobre la misma, inmediatamente después de haberla recibido.

El registro de la orden es el único medio que evidencia las condiciones en que ésta fue impartida por el cliente, y debe contener lo siguiente:

- a) Fecha de la orden.
- b) Número de orden el cual es correlativo y asignado automáticamente por el sistema. Este número es inviolable y su asignación es por orden de llegada (cronológicamente). Provalor establece únicamente una serie correlativa de números, para todas las órdenes y modalidades de operaciones que reciba en un día determinado.
- c) Hora, minuto y segundo de recepción o registro de la orden. Este debe ser un dato de máxima seguridad e inviolabilidad.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

- d) Nombre del Representante que recibió la orden para su ejecución.
- e) Nombre de la persona que registró la orden.
- f) Nombre de la persona que transmitió la orden para su ejecución.
- g) Nombre, denominación o razón social del cliente.
- h) Nombre del representante legal debidamente autorizado, que dio la orden, cuando corresponda.
- i) Código del Cliente.
- j) Código de identificación del Instrumento Financiero.
- k) Modalidad de recepción de orden, de conformidad con lo indicado en la respectiva ficha de registro de cliente.
- l) Mercado al cual va dirigida la orden.
- m) Modalidad de la Operación: Rueda Contado, Reporte y/o Extrabursátil.
- n) Tipo de operación: compra o venta.
- o) Tipo de orden: Ordinaria y Especial.
- p) Condiciones de ejecución de la orden (precio límite, precio stop, a mercado, entre otros).
- q) Cantidad o Monto Ordenado: Total de unidades o montos solicitados por el cliente para el Instrumento Financiero que se ordena.
- r) Precio de la orden, con el cual debe generarse la propuesta u operación respectiva. Debe ser precio de mercado o especificarse un precio límite.
- s) Vigencia de la orden.
- t) Otras que establezca la SMV.

Los tipos de órdenes que se ingresen al sistema pueden ser:

- **ÓRDENES DE CUENTA PROPIA:** Son las órdenes de compra o venta de valores que realice Provalor por cuenta propia.
- **ÓRDENES DE VINCULADOS:** Se consideran vinculados a los accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes y personal del Agente, así como a los clientes que hayan registrado en sus fichas que mantienen un vínculo con Provalor
- **ÓRDENES ORDINARIAS:** Son las órdenes de compra y venta de nuestros clientes que no califiquen como órdenes especiales.
- **ÓRDENES ESPECIALES:** Son las órdenes de nuestros clientes cuyo monto superen los S/. 100,000 ó US\$ 30,000, previamente evaluadas y aprobadas por la Gerencia General.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima





# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

En este caso, Provalor procederá a solicitar al cliente la autorización para ingresar propuestas parciales o fraccionadas de la orden original a manera de optimizar su transacción.

Provalor podrá firmar contratos individuales con los clientes, para acordar las comisiones en determinadas operaciones especiales.

### 3. TRANSMISIÓN DE ÓRDENES POR CUENTA DE TERCEROS

- a) De manera previa a la transmisión de una orden al mercado o mecanismo de negociación indicado, se debe verificar mediante los mecanismos de control, que en la cuenta correspondiente existan valores o recursos que permitan el cumplimiento de las obligaciones respectivas en la fecha de liquidación de la operación que podría generar dicha orden.
- b) Se transmite al mercado indicado, las propuestas correspondientes a las órdenes recibidas, una a una por el total ordenado, inmediatamente después de haberlas recibido y registrado; salvo en los casos en que tal inmediatez o transmisión total no sean posibles, debido a la naturaleza de la operación.
- c) El sistema es automatizado y permite el registro cronológico, a la brevedad posible, de cada orden que reciba, así como de sus modificaciones y correcciones.  
El registro de la orden es el único medio que evidencia las condiciones en que ésta fue impartida por el cliente.
- d) En el caso de las órdenes que no fueron ejecutadas, luego de haber transcurrido el plazo de ejecución señalado por el cliente, Provalor dejará de transmitirla.
- e) Se transmitirá las órdenes de los clientes al Sistema de Negociación Electrónica implementado por la Bolsa de Valores de Lima inmediatamente después de haber sido asentadas en el Registro de Ordenes.
- g) Provalor no dará curso a las órdenes de sus comitentes cuando las mismas se formulen con el objeto de promover falsas condiciones de oferta o demanda, promover fluctuaciones artificiales en los precios de las acciones o que se trate de operaciones simuladas.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

## MODIFICACIÓN DE ÓRDENES

Se entiende por modificación de una orden a la instrucción expresa del cliente que tiene por objeto variar o cancelar una orden impartida. Las modificaciones sólo proceden antes de haberse ejecutado la orden original parcial o totalmente.

Cualquier modificación de una orden origina que ésta pierda su número correlativo y se anule, debiéndose emitir una nueva orden, a la cual se le asignará el número y hora de recepción que le corresponda.

Provalor recabará nuevas instrucciones de sus clientes si las órdenes canalizadas no son ejecutadas dentro de los plazos estipulados, por el comitente.

Todas las modificaciones de órdenes deben quedar registradas.

## CORRECCIÓN DE ÓRDENES

La corrección de una orden tiene lugar en los casos en que el Agente deba subsanar errores imputables a él, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro, ejecución o asignación de órdenes de sus clientes. Las correcciones se podrán efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente.

Todas las correcciones de órdenes deben quedar registradas.

Provalor asumirá todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de estos errores.

## 4. EJECUCION Y ASIGNACIÓN DE OPERACIONES

Provalor ejecutará las órdenes de los clientes considerando los mejores precios del mercado, en el momento concertado para la ejecución de la misma, ya sea para la venta o compra de títulos.

La ejecución de cada orden será realizada por el representante quien recibe la orden.

La confirmación de ejecución de órdenes será realizada por la vía telefónica, o aquella acordada entre Provalor y el cliente, el mismo día en que dicha ejecución se lleve a cabo.

Provalor asignará oportuna y diariamente las operaciones que hubiera ejecutado cada día, de conformidad con los procedimientos establecidos.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

Las operaciones que se hayan intermediado en mecanismos centralizados por cuenta de clientes o por cuenta propia, serán asignadas observando la secuencia cronológica de ejecución, respetando el derecho que les da a sus clientes el registro cronológico de sus órdenes en el Sistema.

Provalor adquirirá los saldos provenientes de la ejecución de operaciones en Rueda de Bolsa, quedando facultada para vender los saldos asignados a ella o mantenerlos en cartera como adquisiciones por cuenta propia.

## 5. ORDENES DE OPERACIONES DE REPORTE

Las órdenes de Operaciones de Reporte sólo podrán ser recepcionadas en forma escrita y deberán estar firmadas por el cliente o su representante legal.

El horario de recepción para las órdenes de reporte es de lunes a viernes de 8:30 am a 3:00 pm.

- En operaciones de reporte en las cuales el margen de garantía exigido por la normativa o el pactado con Provalor deba ser repuesto por una disminución en la cotización de las acciones que lo componen, EL CLIENTE reportado deberá reponer el margen de garantía con acciones o efectivo como máximo hasta las 11:00 horas del día siguiente en que se le comunica la necesidad de reposición. De no producirse la reposición, la sociedad se reserva la facultad de liquidar anticipadamente la operación de reporte, mediante la venta en rueda de bolsa de las acciones reporteadas en el principal y garantías necesarias para cancelar la operación. La referida comunicación puede efectuarse por escrito, vía telefónica y/o correo electrónico.
- En caso de vencimiento del reporte sin cumplimiento del pago por parte del CLIENTE reportado, la SAB podrá vender, en rueda de bolsa, las acciones reporteadas en el principal y garantías necesarias para cancelar la operación, sin necesidad de aviso.

## 6. ORDENES DE OPERACIONES EXTRABURSATILES

Las órdenes de Operaciones Extrabursátiles sólo podrán recepcionarse en forma escrita y deberán estar firmadas por el cliente o su representante legal.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima

Provalor informará a la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y a la SMV sobre las órdenes de compra y venta en Mercado Extrabursátil.

Las ordenes que sean igual o superen el 5% del capital social de la empresa emisora, se informaran como propuesta. La BVL publicará dichas propuestas durante un periodo de dos (02) días hábiles previos a la ejecución de la operación.

El horario de recepción para las órdenes extrabursátiles es de lunes a viernes de 8:30 am a 3:30 pm.

### **III. LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES**

Provalor cumple con la liquidación de operaciones de conformidad con las disposiciones específicas aplicables en los mecanismos centralizados en los que las haya efectuado.

El funcionario responsable de la liquidación es el Jefe de Liquidación, Tesorería y Custodia.

Provalor requiere a sus clientes la liquidación de sus operaciones al contado en el plazo de 72 horas para el caso de ventas y de 48 horas para las compras. Si el comitente vendedor y/o el comitente comprador no cumplieran con liquidar sus operaciones en los plazos antes mencionados, Provalor está facultada para cambiar de comitente, pudiendo inclusive asignarlos a su propia cartera. Esta facultad se aplicara, cuando la normativa del mercado de valores lo permita.

En el caso de operaciones de reporte estas se liquidarán en la fecha de concertación y/o cancelación.

El reportado podrá cancelar una operación de reporte sin que se requiera la conformidad del reportante, en cuyo caso se liquidará por el monto total de la última venta a plazo de la operación.

El reportante podrá solicitar la liquidación anticipada de la operación, sin embargo, dicha solicitud solo será procedente si cuenta con la conformidad del reportado. En este caso la operación se liquidará considerando el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de dicha liquidación.

Provalor liquidará las operaciones de venta de valores al contado a sus clientes mediante cheque bancario "NO NEGOCIABLE". Los cheques con



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

la característica de " NEGOCIABLE " ó a favor de terceros, requieren instrucción escrita del cliente y deberá contar con la autorización de la Gerencia General.

Provalor otorgará Pólizas a los clientes, las mismas que constituyen, prueba fehaciente de la legitimidad de la realización de las transacciones de valores y tienen carácter de comprobantes sustentatorios de los pagos efectuados por transferencia de valores.

#### IV. LAS PÓLIZAS

Se emite una póliza por cada operación que Provalor intermedie, y se pone a disposición del cliente correspondiente, en un plazo no mayor a los tres (03) días siguientes a la ejecución de la operación.

Provalor es responsable de que las pólizas que sean entregadas a sus clientes cuenten con la firma de un Representante o Gerente.

Las pólizas que se emiten contienen la siguiente información:

1. Numero de la póliza emitida.
2. Fecha en que se ejecutó la operación u operaciones.
3. Mercado en el que se realizó la operación.
4. Modalidad de Operación.
5. Tipo de Operación: Compra o venta.
6. Identificación del cliente.
7. Identificación o denominación del valor o instrumento financiero.
8. Cantidad de valores o instrumentos financieros transados.
9. Precio al que se ejecutó la operación.
10. Monto bruto de la operación, resultante del producto del precio por cantidad.
11. La comisión de Provalor
12. Las otras tasas, contribuciones e impuestos, claramente identificados.
13. Monto neto de la operación, resultante de agregarle o deducirle al monto bruto, las comisiones, contribuciones e impuestos, según corresponda a compras o ventas, respectivamente.
14. Fecha de liquidación de la operación.

La póliza podrá incluir más de una operación del mismo tipo correspondiente a un mismo valor, si es que éstas se han realizado el mismo día, en cuyo caso por cada operación se debe presentar el detalle correspondiente.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

## V. TARIFARIO

Provalor cuenta con un tarifario aprobado por su Gerente General, en el que se publica de manera transparente las comisiones, o importes que cobra por cada uno de los servicios que presta, pudiendo variarse éstas según negociación con clientes individualmente.

Provalor tiene su tarifario vigente a disposición del público interesado, en hojas impresas, en la página web de la SMV y es exhibido en un lugar visible de la oficina.

La modificación de tarifario debe cumplir las siguientes reglas:

a) Comunicar a los clientes, a través de correo electrónico o carta física, con una anticipación a su aplicación no menor de quince (15) días, salvo que se trate de una reducción de tarifas.

b) Cumplir con las condiciones y mecanismos de comunicación establecidas en nuestra Política de Clientes.

En caso de que Provalor modifique el tarifario disminuyendo las comisiones, éste no requiere ser comunicado con anticipación a los clientes, por lo que se aplican de inmediato.

La comunicación previa señala expresamente que el cliente puede dar por concluida la relación contractual, de conformidad con las condiciones establecidas en la ficha de registro del cliente. En este caso el cliente no debe asumir ningún costo por el traslado de sus valores o instrumentos financieros, salvo que se haya pactado específicamente lo contrario o que el costo lo origine un tercero.

Provalor puede negociar de manera individual las comisiones o importes que señale en su tarifario.

Ningún Cliente entregará dinero en efectivo a Provalor o a sus representantes. Los pagos se realizarán únicamente a través de las cuentas de intermediación a nombre del Agente.

## VI. ESTADO DE CUENTA DEL CLIENTE

El estado de cuenta del cliente muestra en detalle los movimientos efectuados durante un periodo determinado, con los saldos de valores, instrumentos financieros y fondos a nombre de un cliente.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

El estado de cuenta del cliente, muestra la siguiente información:

1. Fecha de transacción.
2. Tipo de transacción: compra, venta, cobro, pago, transferencia o cualquier otra transacción.
3. Glosa correspondiente al tipo de transacción: La glosa debe ser clara y suficiente para identificar la naturaleza de la transacción, especialmente en el caso de transferencias u otros diferentes a compras, ventas, cobros o pagos.
4. Identificación del documento correspondiente: póliza, comprobante u otro.
5. En caso de operaciones de compra y venta de valores o instrumentos financieros, por cada una de éstas:
  - Denominación del valor o instrumento financiero.
  - La cantidad comprada y/o vendida.
  - Precio unitario.
6. Moneda de la transacción.
7. Monto de la transacción.
8. Saldo monetario al final de cada fecha.

El estado de cuenta del cliente presenta de manera separada y clara, el saldo de todos los valores e instrumentos de propiedad del cliente, bajo control o responsabilidad de Provalor, con especificación de su situación de disponibilidad o cualquier otra.

## DISPONIBILIDAD DEL ESTADO DE CUENTA

Provalor pone a disposición de sus clientes, estados de cuenta de sus movimientos y saldos de valores, instrumentos financieros y fondos, por los medios acordados con éstos, conforme consta en la ficha de registro de cada cliente.

Dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores al cierre de cada mes, Provalor acredita ha habilitado estados de cuenta de movimientos a sus clientes, que hayan efectuado alguna operación durante ese periodo, excepto cuando dichos movimientos sean únicamente colocaciones.

Provalor conserva en medio magnético una copia fiel de los estados de cuenta que fueron habilitados a sus clientes.

A los clientes que no hayan realizado ninguna operación dentro de alguno de los trimestres de cada año, y siempre que mantengan saldos de valores, instrumentos financieros o fondos; Provalor acredita cuando corresponda, que les remitió o habilitó su estado de cuenta dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores al cierre del trimestre.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

En ningún caso, Provalor podrá eximirse de la obligación establecida en el presente artículo, de brindar información a sus clientes respecto de sus operaciones, valores e instrumentos financieros.

## VII. CONFLICTO DE INTERESES

1. Provalor garantiza que las órdenes de los clientes tienen prioridad sobre las órdenes por cuenta propia de la sociedad y de sus vinculados, sean estos Directores, Gerentes, Trabajadores, Representantes y otro personal que constituyan la Administración.
2. Provalor mantendrá neutralidad en caso de conflicto de interés entre clientes, y no concederá privilegio a ninguno de ellos por controversia en la proposición, ejecución y asignación de operaciones intermediadas por los representantes.

## VIII. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS

Procedimientos internos específicos para procesar cualquier reclamo presentado en contra de Provalor o de sus Representantes, diseñados y aplicados con el fin de dar una respuesta oportuna a los mismos

Previamente a la presentación de los reclamos en la vía administrativa que pudieran generarse en contra de Provalor o sus Representantes, los clientes pueden solicitar por escrito, resolver las controversias presentadas.

Constará que Provalor comunicó al cliente su disposición de llegar a una solución en el plazo de cinco (05) días de presentado el requerimiento. Se precisará que este procedimiento no constituye cuestión previa en el caso que el cliente opte por el procedimiento en la vía administrativa, y que tampoco suspende el plazo para la presentación del reclamo ante la autoridad respectiva.

Provalor mantendrá un registro de todos los reclamos presentados por sus clientes, siempre que tenga conocimiento de los mismos, el cual contendrá la siguiente información:

1. Número correlativo de identificación del reclamo.
2. Fecha de presentación del reclamo.
3. Entidad ante quien se presentó el reclamo.
4. Nombre del cliente que formuló el reclamo.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima





# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

5. Nombre de la persona que es sujeto de reclamación, de ser el caso.
6. Descripción del reclamo.
7. Importe o cantidad de valores e instrumentos financieros reclamados por el cliente.
8. Fecha del hecho que corresponde al reclamo.
9. Importe estimado con respecto al reclamo.
10. Fecha y contenido de la respuesta otorgada por Provalor respecto del reclamo.
11. Fecha de actualización del registro de cada reclamo.

Provalor mantendrá actualizado el expediente correspondiente a cada reclamo y se basará en los procedimientos que indica la Resolución SMV-006-2012.

## IX. TRASPASO DE VALORES

Para realizar el traspaso de sus valores o efectivo a otro Agente de Intermediación, el cliente deberá actualizar su Ficha de Registro de Cliente, entregar fotocopia del D.N.I. vigente, poderes vigentes si se tratara de una persona jurídica y presentar una carta simple que deberá contener lo siguiente:

1. Identificación del cliente (Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, código RUT).
2. Código ISIN y/o nemónico de la acción.
3. Cantidad de acciones.
4. Nombramiento y número del Participante destino.
5. Firma del cliente o representante legal

Cumplido con los requisitos señalados para solicitar el traspaso y previo pago de las comisiones establecidas en el Tarifario, se realizará el traspaso en un plazo máximo de tres (03) días de recibida la solicitud original.

## X. SERVICIOS DE CUSTODIA

Provalor, no ofrece el servicio de custodia de recursos o instrumentos financieros físicos.

En el caso, si alguno de nuestros clientes nos entrega un certificado para ser desmaterializado (anotación en cuenta CAVALI), dicho documento

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

permanece en la caja fuerte que está ubicada en la oficina de la Gerencia General, hasta el momento que es enviado con la respectiva planilla a las oficinas de CAVALI.

Los fondos en efectivo que abonan nuestros clientes para la realización de compra de acciones, permanecen en nuestras cuentas de intermediación, hasta el momento que se realiza la compensación de dichas compras ante CAVALI.

Los fondos en efectivo provenientes de dividendos que entregan los diferentes emisores, CAVALI los abona en nuestras cuentas operativas destinadas para la recepción de dividendos, los cuales permanecen en dichas cuentas hasta la emisión del respectivo cheque a nombre de cada uno de nuestros comitentes, quienes son notificados que cuentan con estos dividendos a más tardar el tercer día de haberlos recepcionado.

Los fondos en efectivo por las ventas realizadas por nuestros clientes, quienes nos solicitan no girar el producto de la venta para posteriores inversiones, permanecen en nuestras cuentas de intermediación, hasta el momento en que nos solicitan el giro del cheque por el monto total o parcial de alguna venta o hasta realizar la compensación (compra de acciones) ante CAVALI

## **XI. PLAZO DE APLICACIÓN DE MODIFICACIONES EN LA POLITICA DE CLIENTES**

Cualquier adición, eliminación o modificación a nuestra Política de Clientes será informada a la SMV el día de su aplicación, remitiendo la versión completa del nuevo documento y un cuadro comparativo de dichas modificaciones, salvo aquellas a las que se refiere el artículo 35 del RAI. En este último caso, dichas modificaciones deben ser previamente autorizadas por la SMV.

Para solicitar la modificación de la Política de Clientes, haremos llegar a la SMV los siguientes documentos:

- a) Solicitud suscrita por nuestro representante legal.
- b) Cuadro comparativo de las modificaciones propuestas con el texto vigente.
- c) Modelo de los documentos a modificar.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima



# PROVALOR

SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

d) Adjuntar el modelo de publicación a remitir a los clientes donde se le informe los cambios a implementar.

Una vez aprobadas las modificaciones a nuestra Política de Clientes, publicaremos en un diario de circulación nacional, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, un resumen de las modificaciones realizadas y la fecha de entrada en vigencia.

Las modificaciones que requieren autorización de la SMV a las que se refiere el artículo 35 del RAI son:

- a) Los procedimientos relacionados con los clientes que pierdan tal condición.
- b) Medios y condiciones para la recepción y transmisión de órdenes.
- c) Los criterios, parámetros y procedimientos para el tratamiento de las órdenes especiales, incluyendo aquellas que impliquen el fraccionamiento o consolidación de las mismas.
- d) Los procedimientos en caso de consolidación de órdenes los criterios de asignación.
- e) Los criterios aplicables a la asignación de Instrumentos Financieros para el caso de colocaciones en las que el Agente utilice una Cuenta Global para acumular diversas órdenes de sus clientes.
- f) Los criterios y procedimientos aplicables para la asignación de operaciones ejecutadas en mercados extranjeros, especificando el tratamiento para las operaciones por cuenta propia.
- g) Los criterios y procedimientos a los que se sujeta el cliente por cada tipo de operación en los mecanismos centralizados en donde el Agente opera.
- h) Los criterios y procedimientos aplicables para la realización de la actividad de:
  - Operaciones con Instrumentos Financieros no inscritos en mecanismos centralizados.
  - Intermediación de Instrumentos Financieros negociados en el mercado extranjero.
  - Derivados.
  - Mutuos de dinero.
  - Administración de cartera
  - Custodia.
  - Compra y venta de moneda extranjera.

Las modificaciones se comunicaran a nuestros clientes con un plazo de 15 días de anticipación, a su entrada en vigencia.

**Provalor Sociedad Agente de Bolsa S.A.**

Av. Santa Cruz N° 480, San Isidro, Lima 27 - Perú

Central telefónica: 421-6209 Fax 441-4421 e-mail: [ServicioalCliente@provalorsab.com](mailto:ServicioalCliente@provalorsab.com)

Sociedad y Capital inscritos en la Partida N° 00434302 del Registro de Personas Jurídicas de Lima