

Política de Clientes

POLÍTICA DE CLIENTES

Este documento pertenece a Scotia Bolsa y ha sido revisado por la Jefatura de Soporte a Procesos

La información contenida en este documento y sus anexos son propiedad del Grupo Scotiabank, con carácter reservado, confidencial y sólo puede ser utilizado por sus colaboradores y/o entes reguladores, no pudiéndose usar o proporcionar a terceros, constituyendo falta grave el uso no autorizado de esta información. Cualquier retención o distribución total o parcial no autorizada de este documento está estrictamente prohibida y sancionada por ley.

Política de Clientes**INDICE**

I. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. Productos y Servicios de SCOTIA BOLSA	4
1.2. Plazo de conservación de Documentos	5
1.3. Tratamiento de la Información - Ley de Protección de Datos	5
1.4. Reserva Bursátil	6
1.5. Tarifario	7
1.6. Llamadas Telefónicas	7
1.7. Otras Comunicaciones	7
1.8. Riesgos Presentes	7
II. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE CLIENTES	9
2.1. Requisitos para ser Clientes:	9
2.2. Suspensión y/o término de la Condición de Cliente	13
III. HORARIOS DE ATENCIÓN	15
IV. CLASIFICACIÓN Y MODALIDADES DE INSTRUCCIÓN DE LAS ÓRDENES DE NEGOCIACIÓN	16
4.1. Clasificación de las Órdenes	16
4.2. Modalidades de Instrucción de las Órdenes de Negociación	16
V. RECEPCIÓN, REGISTRO, EJECUCIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS ÓRDENES DE NEGOCIACIÓN EN MECANISMOS CENTRALIZADOS DEL PAÍS	18
5.1. Recepción de Órdenes	18
5.2. Registro de las Órdenes	18
5.3. Ejecución de las Operaciones	18
5.4. Cancelación, Modificación y Corrección de Órdenes	18
5.5. Asignación de Instrumentos Financieros Locales	18
VI. RECEPCIÓN, REGISTRO, EJECUCIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS ÓRDENES DE NEGOCIACIÓN EN MERCADOS EXTRANJEROS	20
6.1. Requisitos y Condiciones	20
6.2. Recepción de las Órdenes	20
6.3. Registro de las Órdenes	20
6.4. Ejecución de las Operaciones	20
6.5. Cancelación, Modificación y Corrección de Órdenes	20
6.6. Asignación de las Operaciones	21
VII. OPERACIONES DE RENTA FIJA	22
7.1. Recepción y transmisión de órdenes	23
7.2. Asignación de operaciones	23
VIII. OPERACIONES EXTRABURSÁTILES	24

Política de Clientes

8.1. Recepción y registro de órdenes	24
8.2. Ejecución de órdenes	24
8.3. Asignación de operaciones	24
IX. COLOCACIONES PRIMARIAS	25
9.1. Mercado Primario de valores e instrumentos financieros	25
9.2. Recepción y transmisión de órdenes	25
9.3. Ejecución de órdenes	25
9.4. Asignación de órdenes para Ofertas Públicas y Colocaciones Privadas	26
9.5. Liquidación de Operaciones	26
X. SERVICIO DE CUSTODIA	27
XI. TRATAMIENTO DE LOS SALDOS ACREEDORES Y LA LIQUIDACIÓN DE LAS OPERACIONES	29
11.1. Saldos Acreedores de los Clientes	29
11.2. Liquidación de Operaciones de Compra	29
11.3. Liquidación de Operaciones de Venta	29
11.4. Clientes Fallecidos	29
11.5. Incumplimiento de Pago en las Operaciones	29
11.6. Intereses moratorios	29
11.7. Entrega de Beneficios y autorización para efectuar cargos a cuentas del Cliente	30
11.8. Devolución de Dividendos a CAVALI o Emisores	30
XII. ENVÍO Y/O DISPONIBILIDAD DE PÓLIZAS Y ESTADOS DE CUENTA	31
XIII. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES ENTRE ÓRDENES PROPIAS, DE SUS VINCULADOS Y DE SUS CLIENTES O ENTRE SUS CLIENTES	32
XIV. RECLAMOS DE CLIENTES	33
14.1. Medios de Atención y/o Recepción	33
14.2. Contenidos de los Escritos	33
14.3. Plazo de atención de reclamos:	33
14.4. Vías Adicionales de Presentación	34
XV. DISPOSICIONES RELEVANTES A SER CONSIDERADOS	35
XVI. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES	36
XVII. CONTROL DE CAMBIOS	37

I. ASPECTOS GENERALES

La presente Política de Clientes de Scotia Sociedad Agente de Bolsa S.A. (en adelante, "Scotia Bolsa") ha sido elaborada en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32° del Reglamento de Agentes de Intermediación, Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01 (en adelante, "RAI") y sus modificatorias.

La presente política tiene por finalidad establecer los requisitos para el conocimiento e identificación de los clientes así como los procedimientos operativos de intermediación.

Scotia Bolsa cuenta con representantes debidamente autorizados por la Superintendencia del Mercado de Valores (en adelante "SMV"), cuya relación se encuentra publicada para conocimiento del público en general en la página web de dicho regulador (www.smv.gob.pe).

Scotia Bolsa es una empresa perteneciente al Grupo económico Scotiabank, cuya conformación se actualiza permanentemente y es de conocimiento público a través de su página web (<http://www.scotiabank.com.pe/inversiones/bolsa>) y de la página web de la SMV (www.smv.gob.pe).

1.1. Productos y Servicios de SCOTIA BOLSA

Scotia Bolsa presta sus servicios a través de sus representantes autorizados por la SMV.

Scotia Bolsa no presta servicios de intermediación a aquellos clientes que se encuentren inhabilitados en su registro, limitándose solamente a atender su solicitud de traspaso de valores. Las causales de suspensión y/o término de la condición de cliente pueden ser revisadas en el Numeral 2.2 de la presente política.

A continuación se señala los productos y servicios que Scotia Bolsa brinda:

a. Operaciones en renta variable

- Compra y venta de acciones en el mercado local y en el exterior por cuenta de sus clientes.
- Operaciones Day–Trade: Compra y venta de acciones en el mismo día tanto en el mercado local como en el exterior por cuenta de sus clientes.

b. Préstamo de Valores

La Operación de Préstamo Bursátil de Valores se define como una Operación de Transferencia Temporal de Valores, según lo establecido en la Ley de las Operaciones de Reporte, Ley N° 30052 y el Reglamento de Operaciones en Rueda de Bolsa, Resolución CONASEV N° 0021-1999. La Operación de Préstamo Bursátil de Valores es aquella que comprende, en un solo acto, una compra de valores, a ser liquidada dentro del plazo establecido para las operaciones al contado o a plazo, y otra simultánea venta de valores, a ser liquidada dentro del plazo pactado por la misma cantidad y especie de valores y a un precio determinado.

Participantes

Los participantes en una operación de Préstamo Bursátil de Valores en Scotia Bolsa son exclusivamente inversionistas institucionales a los que se refiere el Reglamento de Inversionistas Institucionales aprobado por Resolución SMV N° 00021-2013-SMV/01 (en adelante, el Reglamento de Inversionistas Institucionales), esto debido a su naturaleza, características y conocimientos, comprenden, gestionan y evalúan adecuadamente los riesgos asociados a sus decisiones de inversión.

Son inversionistas institucionales las personas naturales y jurídicas señaladas en el Anexo 1 del Reglamento de Inversionistas Institucionales.

Los detalles y condiciones de las operaciones de Préstamo Bursátil de Valores realizado por sus comitentes son detallados en los contratos y ordenes firmados por estos, según aplique

Procesos y Desarrollo Organizacional	Fecha de Emisión: 02/12/2013	Fecha de Vigencia: 14/01/2019	Página: 4 de 37
--------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-----------------

Política de Clientes**c. Operaciones en renta fija**

Compra y venta de instrumentos de Renta Fija (certificados de depósito, papeles comerciales, bonos de gobierno, bonos del tesoro, bonos corporativos y otros) en el mercado local y en el exterior por cuenta propia y de sus clientes.

d. Operaciones extrabursátiles

Compra y venta de acciones y bonos en el mercado extrabursátil local por cuenta propia y de sus clientes.

e. Desmaterialización de valores

Conversión de valores físicos inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores al registro electrónico de CAVALI ICLV S.A. (en adelante, "CAVALI") por cuenta de sus clientes. Una vez desmaterializados estos valores son registrados en una cuenta del cliente en Scotia Bolsa.

f. Re-materialización de valores

Conversión de valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores del registro electrónico de CAVALI a un certificado físico por instrucción de su titular, siempre y cuando sea factible de acuerdo con los estatutos de la empresa emisora.

g. Cobro de dividendos

Por cuenta del titular, tanto los dividendos en acciones y en efectivo en el mercado local y en el exterior, serán acreditados en la cuenta (corriente, ahorros o de otro tipo) registrada en su Contrato de Intermediación.

h. Cobro de cupón de bonos en custodia

Por cuenta del titular, el cobro de los cupones generados por bonos en custodia, por el pago de intereses y principal y de acuerdo con el cronograma original de la colocación. Estos serán acreditados en la cuenta (corriente, ahorros o de otro tipo) registrada en su Contrato de Intermediación.

Scotia Bolsa únicamente es responsable por la prestación de los servicios que el cliente le encargue expresamente y dentro del marco legal que le es aplicable. El cliente debe buscar su propia asesoría sobre los aspectos legales y tributarios relativos a sus operaciones.

Asimismo, se debe considerar que:

- Scotia Bolsa ni ninguno de sus Representantes, proporcionan el servicio de administración de cartera, ni ningún otro que no esté específicamente recogido en la presente Política de Clientes.
- Scotia Bolsa no cuenta con cartera propia ni para valores del mercado local ni del mercado extranjero.
- Scotia Bolsa no garantiza ningún tipo de rendimiento o ganancia a sus clientes en los productos/servicios que ofrece.

1.2. Plazo de conservación de Documentos

Scotia Bolsa debe mantener y conservar los documentos, que conforman su sistema de información.

Scotia Bolsa mantendrá por un plazo no menor de diez (10) años, en archivo electrónico o físico, todos los libros, registros y comunicaciones electrónicas a que se refiere el RAI, documentación respecto a los Representantes, los reclamos presentados contra Scotia Bolsa o sus Representantes y demás documentación relacionada con su actividad, así como cualquier otra información de interés.

Las grabaciones de las órdenes instruidas telefónicamente por cuenta de sus clientes Scotia Bolsa las mantendrá por cinco (5) años.

1.3. Tratamiento de la Información - Ley de Protección de Datos

Procesos y Desarrollo Organizacional	Fecha de Emisión: 02/12/2013	Fecha de Vigencia: 14/01/2019	Página: 5 de 37
--------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-----------------

Política de Clientes

Scotia Bolsa forma parte del grupo económico internacional de The Bank of Nova Scotia (en adelante el "Grupo Scotiabank"). El Grupo Scotiabank ejerce el control sobre un conjunto de empresas del sistema financiero, seguros y de AFP, así como sobre empresas vinculadas al mercado de valores, entre otras, tanto en el Perú como en el extranjero, las cuales, por razones de sinergias, mayor eficiencia y calidad de servicios, comparten procesos de negocio, estructuras gerenciales y sistemas tecnológicos de alcance transfronterizo, dentro de los alcances permitidos por la ley.

La información sobre la identificación del cliente, o datos que permitan hacerlo identificable (p.e. datos biométricos), así como sobre la información personal, financiera, crediticia, incluyendo información calificada como datos sensibles por la ley, proporcionada, de forma oral, escrita o electrónica, por el cliente u obtenida a través de otras personas, sociedades y/o instituciones (públicas o privadas, nacionales o extranjeras) es considerada como datos personales.

Cuando el cliente sea persona jurídica o patrimonio autónomo, Scotia Bolsa podrá acceder a los datos personales respecto de cada persona autorizada, socio, o integrante según corresponda.

El cliente, de forma libre, informada, previa y expresa, consiente que Scotia Bolsa pueda dar tratamiento a los datos personales, es decir podrá acceder, recopilar, registrar, organizar, almacenar, conservar, elaborar, modificar, bloquear, suprimir, extraer, consultar, utilizar, transferir o procesar de cualquier otra forma prevista por la ley.

El cliente consiente que Scotia Bolsa podrá dar tratamiento a los datos personales, de manera directa o por intermedio de terceros, lo cual incluye el tratamiento necesario para: (i) la ejecución directa o por intermedio de terceras personas de los Servicios contratados, incluyendo la evaluación de la capacidad de pago y comportamiento crediticio en el sistema financiero, (ii) el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a Scotia Bolsa, (iii) enviar a Scotia Bolsa ofertas comerciales, publicidad e información en general por cualquier medio, sobre otros producto o servicios que brinde Scotia Bolsa y/o terceros vinculados, lo que se podrá realizar a través de terceras personas; (iv) gestionar el cobro de deudas, de ser el caso; y (v) usar, compartir o transferir los datos personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales, o terceros (por ejemplo: otras sociedades agentes de bolsa, imprentas, empresas de mensajería, auditoría, entre otros), tanto dentro como fuera del país, nacionales o extranjeros, públicos o privados, con la finalidad de realizar las acciones indicadas en los puntos precedentes o con la finalidad que éstos puedan directamente ofrecer o informar a el cliente, por cualquier medio, acerca de cualquier producto o servicio que comercialicen o puedan poner en su conocimiento publicidad comercial o institucional o comunicarle promociones comerciales.

El cliente conviene en que Scotia Bolsa podrá conservar en sus registros los datos personales y darle tratamiento a éstos en los términos antes expuestos de forma indefinida, aun cuando el cliente pierda su condición como tal. Los datos personales serán almacenados en el banco de datos de clientes del cual Scotia Bolsa es titular o cualquier otro que en el futuro podamos establecer. Scotia Bolsa declara que ha adoptado las medidas necesarias para mantener segura la información.

Adicionalmente, el cliente declara que se le ha informado que tiene derecho de oposición, acceso, rectificación, cancelación así como a no proporcionar los datos personales. De no proporcionar sus datos, no se podrá dar tratamiento a los mismos tal como se señala de forma precedente.

Finalmente el cliente puede revocar el consentimiento para tratar sus datos personales o el ejercicio de los otros derechos que la ley otorga en cualquier momento. Para ejercer este derecho o cualquier otro que la ley establezca relacionado a datos personales deberá presentar una solicitud escrita en nuestras oficinas. Se podrán establecer otros canales para tramitar estas solicitudes, lo que será informado oportunamente por Scotia Bolsa a través de su página Web.

1.4. Reserva Bursátil

Con la finalidad de llevar a cabo un control permanente de su participación en el mercado de valores peruano en el ámbito de aplicación de la Ley del Mercado de Valores, el Cliente en su Contrato de Intermediación podrá otorgar autorización a Scotia Bolsa para que pueda suministrar su información acerca de dicha participación a aquellas empresas que formen parte del Grupo Scotiabank. La información que pueda suministrar Scotia Bolsa estará exclusivamente restringida a aquella información del Cliente que mantenga en sus registros que permitan la identificación o haga identificable a este, sus instrucciones u órdenes realizadas bajo cualquier medio, sus operaciones de compra y venta de valores, así como sus estados de cuenta.

1.5. Tarifario

Las comisiones por los servicios de intermediación y custodia de Scotia Bolsa están definidas en su tarifario, el cual está a disposición del cliente en las oficinas de Scotia Bolsa, en su página web y en la página web de la SMV.

La modificación del tarifario podrá ser comunicada a los clientes por medio escrito, vía email (el señalado en el Contrato de Intermediación) y/o su página web, con una anticipación para su aplicación no menor de quince (15) días, y donde el cliente podrá dar por concluida la relación contractual, de conformidad con las condiciones establecidas en la presente Política del Clientes. En este caso, el cliente no deberá asumir ningún costo por el traslado de sus Instrumentos Financieros, salvo que se haya pactado específicamente lo contrario o que el costo lo origine un tercero. Asimismo, en caso de reducción de las tarifas, el cambio no requerirá ser comunicado con anticipación a los clientes, así como podrá ser aplicado de manera inmediata.

1.6. Llamadas Telefónicas

Todo cliente que haya establecido como medio de instrucción de órdenes por medio telefónico acepta que desde el momento en que instruye sus órdenes por este medio, ha sido informado previamente de las condiciones de registro de las órdenes impartidas a través de este medio, así mismo automáticamente autoriza expresamente a Scotia Bolsa para: (i) grabar las conversaciones telefónicas y cualquier conversación sostenida a través de medios de telecomunicación en que se utilice la voz, que tenga relación con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios; (ii) reproducirlas y difundirlas para ante cualquier contingencia y/o proceso(s) judicial(es), procedimiento(s) administrativo(s) o arbitraje(s) surgida, así como para fines de las investigaciones que pueda efectuar la Bolsa de Valores de Lima, la SMV u otras autoridades judiciales o administrativas; y (iii) entregarlas a cualquiera de dichas entidades. Lo anterior, en caso que el cliente se comunique vía telefónica con Scotia Bolsa o viceversa.

Asimismo, todas las comunicaciones sostenidas por correos electrónicos o a través de otros medios podrán ser guardadas por Scotia Bolsa. De esta manera, tanto las grabaciones como las otras comunicaciones realizadas podrán ser utilizadas como medio probatorio en caso de controversia y podrán resguardarlas, registrarlas, documentarlas, respaldarlas por el tiempo que sea necesario, según normativa vigente, para efectos de ser puesta a disposición de la SMV o cualquier otra autoridad judicial o administrativa.

Scotia Bolsa ha implementado un sistema de grabación de llamadas en los anexos telefónicos asignados a sus Representantes, que permite el registro y mantenimiento de archivo de todas las órdenes dictadas telefónicamente (debidamente autorizadas por el cliente en su Contrato de Intermediación), lo que facilita la resolución de cualquier controversia al momento de dictar/tomar una orden.

En ningún caso los Representantes de Scotia Bolsa están autorizados a recibir/tomar órdenes en su teléfono celular y/o en teléfonos que no cuenten con el sistema de grabación de llamadas.

Asimismo, se debe considerar que el medio de instrucción por teléfono no es aplicable a las oficinas de Trujillo y Chiclayo.

1.7. Otras Comunicaciones

En caso el cliente señale que se le envíe información otros tipos de comunicación a través de una dirección de correo electrónico, él asume los riesgos de recepción de la información.

El cliente es responsable de mantener actualizadas y vigentes las direcciones de correo electrónico que utilice en su relación comercial con Scotia Bolsa. Asimismo, el cliente se responsabiliza respecto de la seguridad del correo electrónico informado y del acceso a este.

1.8. Riesgos Presentes

Sin perjuicio de que Scotia Bolsa y/o personas relacionadas hacen todo lo posible por asegurar la exactitud de la información proporcionada a sus clientes, Scotia Bolsa y/o personas relacionadas no serán responsables ante el cliente o ante terceros por eventuales errores o inexactitudes que ella

Política de Clientes

contenga derivadas del emisor o proveedor, ni tampoco por los eventuales perjuicios derivados de la interpretación o uso que el cliente o terceros hagan de dicha información. Dicha responsabilidad corresponderá directamente al emisor.

En consecuencia, en razón de casos fortuitos o fuerza mayor, por razones técnicas, operacionales, cortes de energía, u otros, Scotia Bolsa podrá suspender el funcionamiento de sus servicios. En cualquiera de estos casos, y sin perjuicio que Scotia Bolsa quedará liberado de toda responsabilidad por los eventuales daños o perjuicios que pudiere ocasionarse al cliente o a terceros, Scotia Bolsa realizará sus mejores esfuerzos y de buena fe, para poner a disposición del cliente medios alternativos de operación que le permitan ejecutar las operaciones requeridas.

Toda comunicación que se lleve a cabo entre el Representante o trabajador de Scotia Bolsa y el cliente, así como aquella información que el Representante o trabajador de Scotia Bolsa entregue o envíe al cliente, por cualquier medio, sea electrónico, tecnológico, presencial, escrito o por voz, será realizada única y exclusivamente dentro de los términos y condiciones del Contrato de Intermediación y sus Anexos o la presente política, y por tanto, cualquier otra comunicación o información enviada fuera de los términos y condiciones del mismo, será de única y exclusiva responsabilidad de quien la envíe, comunique o emita, liberando y eximiendo a Scotia Bolsa de cualquier tipo de responsabilidad que pudiere derivar por dichos actos.

II. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE CLIENTES

Podrán ser clientes de Scotia Bolsa las personas naturales y jurídicas que lo soliciten, siempre y cuando cumplan con presentar la documentación que se indica a continuación, a satisfacción de Scotia Bolsa, con las condiciones establecidas en el “Contrato de Intermediación”, en la presente “Política de Clientes” y con las políticas corporativas internas del Grupo Scotiabank, incluyendo la de “Conoce a tu Cliente” y la de “Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas y sobre las Sanciones Aplicables”.

Se entiende por clientes de Scotia Bolsa aquella persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que inicia o mantiene alguna relación comercial para la prestación del servicio de intermediación de valores al que Scotia Bolsa está facultado de acuerdo con su autorización de funcionamiento y de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Agentes de Intermediación y la Ley de Mercado de Valores (D.L. N° 861-1996).

Las instituciones financieras autorizadas para administrar fondos o portafolios y/o custodiar las cuentas de estas personas naturales y jurídicas y que deseen trabajar con Scotia Bolsa, deberán celebrar un acuerdo de servicios respectivo¹.

El registro del cliente se efectuará luego de la evaluación de la documentación presentada a Scotia Bolsa. Esta evaluación consistirá en la revisión de la información registrada en el Contrato de Intermediación (se rechazará la apertura de cuentas cuando el Contrato de Intermediación no cuente con toda la información solicitada), la presentación y revisión de la documentación adicional completa su evaluación por la unidad a cargo de la revisión de los poderes.

Asimismo, el cliente se somete a la Ley del Mercado de Valores, el Reglamento de Agentes de Intermediación, el contrato de intermediación y la presente política de clientes.

2.1. Requisitos para ser Clientes:

Para ser cliente de Scotia Bolsa deberán de cumplir con los siguientes requisitos:

a. **Persona Natural**

- i. Llenar y suscribir el Contrato de Intermediación para personas naturales y sus respectivos anexos;
- ii. Original y copia del documento de identidad vigente. En el caso de ciudadanos extranjeros, sólo se aceptará la apertura de cuentas previa presentación del Carné de Extranjería vigente;
- iii. Contar con una cuenta en Scotiabank Perú S.A.A (en adelante Scotiabank Perú).; y,
- iv. Otra información y/o documentación requerida por las normativas y políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, FATCA y otros requerimientos corporativos.

b. **Persona Natural con representantes (apoderados) o Sucesiones**

Adicional al cumplimiento de la información para Personas Naturales, el cliente deberá de cumplir con la entrega de la siguiente información:

- i. Copia del documento de identidad vigente de sus representantes (apoderados). En el caso de ciudadanos extranjeros, sólo se aceptará apertura de cuentas previa presentación de la copia del Carné de Extranjería vigente;
- ii. Copia literal de la partida registral donde consten los poderes inscritos en Registros Públicos, con una antigüedad de expedición no mayor a siete días calendarios;
- iii. Copia literal de la partida registral donde conste inscrita en Registros Públicos la sucesión intestada o el testamento, según sea el caso, con una antigüedad de expedición no mayor a cinco días útiles.

¹ Se procederá a la regularización de los contratos con las instituciones con las que se viene trabajando actualmente.

Política de Clientes

La información que se requiere a cada apoderado debe ser la misma que se requiere a cualquier persona natural.

c. Persona Natural calificada como Inversor Institucional

Adicional al cumplimiento de la información para Personas Naturales, con tipo de cuenta a título individual, con representantes (apoderados) o sucesiones, el cliente deberá cumplir con la entrega de la siguiente información:

- i. De ser cliente Grupo Scotiabank: a) Declaración Jurada por Inversor Institucional, y b) Copia del estado de cuenta de inversiones en empresas del Grupo Scotiabank o/ Carta o/ Correo de presentación del funcionario que vea su cuenta.
- ii. De no ser cliente Grupo Scotiabank: a) Declaración Jurada por Inversor Institucional, y b) Copia del estado de cuenta de inversiones en otras entidades financieras o/ Carta de Presentación de las otras entidades o/ KYC Operaciones Especiales.

d. Persona Jurídica Domiciliada - No Institucional

- i. Llenar la información solicitada en el Contrato de Intermediación para personas jurídicas y sus respectivos anexos;
- ii. Copia del documento de identidad vigente de cada uno de los apoderados de la persona jurídica; en el caso de apoderados extranjeros, sólo se les registrará previa presentación de la copia del Carné de Extranjería vigente.
- iii. Copia de la vigencia de poderes (no mayor a 30 días calendario) de sus representantes legales inscritos en Registros Públicos de Perú;
- iv. Copia de la Constitución de la empresa, así como todas sus modificaciones de estatuto y estatutos vigentes de la misma;
- v. Copia de los Estados Financieros auditados o no auditados del último año/mes o fecha más cercana con firma del contador o representante legal;
- vi. Contar con una cuenta en Scotiabank Perú (No aplicable para Clientes Institucionales, Fondos y Otras entidades similares);
- vii. Otra información y/o documentación requerida por las normativas y políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, FATCA y otros requerimientos corporativos.

e. Persona Jurídica Domiciliada - Institucionales, Fondos y Otras entidades similares

Adicional al cumplimiento de la información para Personas Jurídicas Domiciliadas, el cliente deberá cumplir con la entrega de la siguiente información:

- i. De ser un Fondo (Mutuo o de Inversión), adicionalmente deberá entregar: (a) Copia del contrato entre el Fondo y la empresa que lo representa en Perú, y (b) Relación de sus beneficiarios finales directos e indirectos.

f. Persona Jurídica No Domiciliada - Institucionales, Brokers, Fondos y Otras entidades

- i. Llenar la información solicitada en el Contrato de Intermediación para personas jurídicas y sus respectivos anexos;
- ii. Copia del documento de identidad vigente de cada una de las personas autorizadas a realizar operaciones a nombre de la empresa y de los apoderados;
- iii. Copia de la vigencia de poderes (no mayor a 30 días calendario) de sus representantes legales inscritos en Registros Públicos de Perú;
- iv. Copia de la Constitución de la empresa, así como todas sus modificaciones de estatuto y estatutos vigentes de la misma;
- v. Copia de los Estados Financieros auditados o no auditados del último año/mes o fecha más cercana con firma del contador o representante legal;
- vi. Otra información y/o documentación requerida por las normativas y políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, FATCA y otros requerimientos corporativos.
- vii. De ser un Broker Extranjero, adicionalmente el cliente deberá entregar: (a) Copia de la autorización o licencia para negociar como intermediario, y (b) Cuestionario de lavado de activos;

Política de Clientes

- viii. De ser un Fondo (Mutuo o de Inversión), adicionalmente el cliente deberá entregar: (a) Copia del contrato entre el Fondo y la empresa que lo representa en Perú, y (b) Relación de sus beneficiarios finales directos e indirectos;
- ix. De ser una Offshore, adicionalmente deberá presentar: (a) Copia del Certificado de Vigencia o Certificate of Good Standing, y (b) Relación de sus beneficiarios finales directos e indirectos. Asimismo, no se aceptarán empresas con acciones al portador.

Los documentos deberán contar con la apostilla fijada en dichos documentos (aplicable para los países en los que se encuentre vigente la Convención de la Apostilla de La Haya); o tener el respectivo visado consular peruano, según corresponda. Asimismo, no se aceptarán documentos visados por notarios públicos del exterior si es que estos no cuentan con la apostilla fijada en dichos documentos (aplicable para los países en los que se encuentre vigente la Convención de la Apostilla de La Haya) o no cuenten con el visado consular peruano respectivo.

A fin de facilitar el criterio por el cual se determinan cuáles son las instituciones financieras de primer nivel a las que se podrá exonerar del requisito de la apostilla o del visado consular, según corresponda, en los documentos de apertura de cuenta (incluyendo a sus subsidiarias o sucursales), se tomará la lista vigente de bancos de Primera Categoría publicada por el Banco Central de Reserva del Perú.

Se debe considerar que todo primer contacto con el cliente debe de ser de manera presencial. Asimismo, en el registro del domicilio del Contrato de Intermediación, no está permitido que el cliente consigne como su domicilio, la sede principal u oficinas de Scotia Bolsa.

Respecto del requisito de una cuenta dineraria en Scotiabank Perú, el cliente autoriza a hacer los abonos y/o cargos producto de sus operaciones a través de Scotia Bolsa. **En el caso de operaciones de compra, Scotia Bolsa queda autorizada por el cliente para solicitar al Scotiabank Perú, el cargo en cualquiera de las cuentas que éste mantenga en dicha entidad para cubrir el pago de las operaciones realizadas.**

El cliente declara por medio de su firma en el Contrato de Intermediación y sus Anexos, que la información contenida en dicho contrato es verdadera y este se responsabiliza por cualquier omisión y/o declaración inexacta que perjudique a Scotia Bolsa, pudiendo efectuarse la verificación de la documentación de sustento presentada por el cliente. Son de aplicación a las cuentas de clientes las Declaraciones establecidas en el Contrato de Intermediación, así como las actualizaciones a las mismas. La versión vigente del Contrato de Intermediación y su Anexos está contenida en la página web de Scotia Bolsa.

El Contrato de Intermediación y sus Anexos debe ser actualizado a fin de mantener la condición de cliente activo. Los clientes se obligan y se hacen responsables de informar oportunamente a Scotia Bolsa, respecto a cualquier cambio de los datos consignados en el Contrato de Intermediación y sus Anexos, así como de la documentación o antecedentes entregados. Scotia Bolsa no se responsabiliza de los errores que pudieran generarse por la falta de comunicación y la actualización de datos por parte del cliente sobre cualquier cambio en la información declarada en el Contrato de Intermediación y sus Anexos. En caso, Scotia Bolsa detectara que algún dato registrado en el Contrato de Intermediación o sus Anexos se encontrasen desactualizados, se reserva el derecho a rechazar las transacciones por cuenta del cliente. Scotia Bolsa quedará liberado de toda responsabilidad si el cliente no le proporciona oportunamente información relativa a cambios en su información.

El cliente será el responsable de informar a Scotia Bolsa sobre cualquier actualización que pudiera haber en los poderes que haya otorgado a sus apoderados o terceros, así como es responsable sobre las operaciones o instrucciones que los apoderados o terceros que se encuentren registrados ante Scotia Bolsa pudiesen realizar. El apoderado o representante legal del cliente deberá presentar la actualización de sus poderes cada vez que sea requerido por Scotia Bolsa. Scotia Bolsa no se hace responsable por el mal uso de los poderes que el cliente hubiera otorgado a su apoderado o representante legal.

Política de Clientes

El cliente es responsable que en caso efectúe sus operaciones por intermedio de terceros, estas operaciones se considerarán hechas por él y bajo su total responsabilidad, pudiendo Scotia Bolsa suspender o terminar toda relación comercial cuando a su solo criterio, la cuenta no esté siendo utilizada personalmente por el cliente o cuando sin previo consentimiento de Scotia Bolsa se utilice la cuenta para fines diferentes a los de su naturaleza de inversión, sin asumir por ello ningún responsabilidad frente al cliente.

Se debe considerar que todo nuevo cliente deberá contar con un código RUT para la realización de sus operaciones.

Scotia Bolsa se reserva el derecho a:

- a. No realizar operaciones por cuenta de un cliente cuando su Contrato de Intermediación no se encuentre actualizado.
- b. No realizar operaciones por cuenta de un cliente cuando considere que la información proporcionada no es veraz y/o que el cliente no cumple con los requerimientos especificados en sus políticas internas y normas legales vigentes relacionadas al Mercado de Valores o a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- c. No abrir cuenta a aquellas personas que no cumplan con los requisitos establecidos en la presente Política de Clientes.
- d. Efectuar validaciones sobre la información declarada por el cliente en su Contrato de Intermediación y en cualquier documento presentado por este.
- e. Abstenerse de cumplir con cualquiera de sus obligaciones y/o con las instrucciones del cliente que tengan relación con sus servicios y/o productos, por caso fortuito o fuerza mayor. En tales casos, Scotia Bolsa sin responsabilidad alguna para sí, dará cumplimiento a la obligación y/o instrucción tan pronto desaparezca la causa o evento que impidiera su atención oportuna.
- f. Para el caso de los valores y/o el dinero correspondiente a clientes que no sean ubicables, Scotia Bolsa en cumplimiento de salvaguardar la información de los clientes podrá bloquear la cuenta del cliente, así como toda documentación o comunicación (estado de cuenta u otros) que se remita periódica o específicamente a estos clientes, la cual deberá ser recogida en las oficinas de Scotia Bolsa. Asimismo, Scotia Bolsa considerando los datos de los clientes calificados como no ubicables, podrá coordinar con terceros o realizar las diligencias o procesos sistemáticos necesarios para ubicar a dichos clientes (revisión Reniec u otros) y poder coordinar con ellos las acciones que se requieran realizar (traspaso de valores, venta de valores u otros).

En los literales a y b, Scotia Bolsa notificará por escrito o cualquier otro medio al cliente informándole su decisión de no recibir o atender más órdenes por su cuenta, y procederá al bloque/inhabilitación/cierre de la(s) cuenta(s) del cliente, otorgándole un plazo de quince (15) días calendario para el traslado de su posición de instrumentos financieros y/o sus saldos monetarios, dando así por concluida la relación contractual con Scotia Bolsa sin costo alguno. Desde la fecha de la notificación o comunicación de la suspensión y/o término de la condición del cliente, Scotia Bolsa no estará obligada a recibir órdenes por cuenta del cliente y sólo procederá a aceptar la orden de traslado de sus saldos de valores y/o monetarios.

El cliente deberá proveer a Scotia Bolsa toda la información, documentación o antecedentes que éste le requiera para fines de conocerlo adecuadamente, verificar su identidad y capacidad legal, así como la procedencia y destino de sus recursos, entre otros. Asimismo, el cliente acepta que Scotia Bolsa pueda remitir toda su información y documentación a la SMV, siempre que dicha entidad la requiera para fines de supervisión o cualquier otra autoridad nacional con la competencia correspondiente.

El cliente deberá proporcionar la información adicional que le sea requerida por Scotia Bolsa, en caso se considere que el cliente, sus accionistas y/o representantes califican como una Persona Expuesta Políticamente – PEP y/o por requerimiento de las normas y políticas sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. En caso, el cliente se negara a proporcionar la información solicitada, Scotia Bolsa podrá cerrar con carácter inmediato la cuenta del cliente. Asimismo, los clientes que sean Personas Expuestas Políticamente (PEP), se les solicitará al

Política de Clientes

momento de hacer sus transacciones una Declaración Anual de Origen de Fondos y la Hoja de Evaluación del Cliente PEP, los cuales deberán ser completados como requisito para el procesamiento de su orden. La declaración se efectuará por el mismo medio que se haya indicado en el Contrato de Intermediación que se harán las órdenes.

Scotia Bolsa se reserva el derecho a requerir información adicional a sus clientes en cualquier momento, la negativa y/o incumplimiento en proporcionar la misma otorgará a Scotia Bolsa el derecho, sin previo aviso al cliente, a no realizar operaciones por cuenta de ese cliente.

Toda la información proporcionada por los clientes tiene carácter de declaración jurada, es confidencial y no será utilizada en beneficio propio o de terceros, ni para fines diferentes a aquellos para los que fue solicitada.

2.2. Suspensión y/o término de la Condición de Cliente

Scotia Bolsa se reserva el derecho de suspender la prestación de sus servicios como agente de intermediación en cualquier momento y sin previo aviso, cuando:

- a. El cliente incumpla con el pago de sus obligaciones pecuniarias, y en general de cualquiera de las estipulaciones contenidas en la presente Política, el Contrato de Intermediación, y/o a la normativa vigente;
- b. Cuando se verifique que el cliente ha proporcionado información inexacta, incompleta, inconsistente o falsa el cual ponga en riesgo a Scotia Bolsa por algún incumplimiento normativo local o del exterior;
- c. El cliente no proporcione la información que le sea solicitada por Scotia Bolsa, o le proporcione información incompleta o insuficiente;
- d. Cuando medie disposición legal o mandato de autoridad competente que así lo autorice u ordene;
- e. Las instrucciones permitan concluir, a criterio de Scotia Bolsa, que se trata de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas;
- f. Cuando en aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Mercado de Valores, Scotia Bolsa detecte que se han realizado o se vienen realizando operaciones inusuales, irregulares y/o sospechosas o que puedan causar perjuicio a cualquiera de las empresas del Grupo Scotiabank o a sus clientes, y siempre que el cliente no haya acreditado la procedencia legal de sus fondos u operaciones en el plazo que establezca;
- g. Cuando Scotia Bolsa tome conocimiento que el cliente está siendo investigado por lavado de activos, delitos precedentes y/o financiamiento del terrorismo por las autoridades competentes o el cliente sea vinculado con personas naturales o jurídicas sujetas a investigación o proceso judiciales relacionados con el lavado de activos, delitos precedentes y/o el financiamiento del terrorismo;
- h. Comunicación escrita del cliente, en el cual este indicará su intención de terminar la relación con Scotia Bolsa;
- i. Por inactividad del cliente durante el período de un año, siempre y cuando no mantenga saldos o valores en Scotia Bolsa;
- j. Otras establecidas en el Contrato de Intermediación.

Scotia Bolsa podrá notificar al cliente por escrito o cualquier otro medio informándole su decisión de no continuar brindando el servicio de intermediación de valores y por tanto dar por terminada la relación con el cliente y procederá al bloque/inhabilitación/cierre de su(s) cuenta(s), otorgándole un plazo máximo de quince (15) días para el traslado de su posición en instrumentos financieros y/o sus saldos monetarios, dando así por concluida la relación contractual con Scotia Bolsa sin costo alguno.

Desde la fecha de la notificación o comunicación de la suspensión y/o término de la condición del cliente, Scotia Bolsa no estará obligada a recibir órdenes por cuenta del cliente y sólo procederá a aceptar la orden de traslado de sus saldos de valores y/o monetarios.

Política de Clientes

En caso el cliente contara con valores o saldos y estuviese inactivo por un año, Scotia Bolsa podrá de manera automática colocarlo en estado inactivo, así el cliente no podrá instruir operaciones en Scotia Bolsa, ni a través de su Representante ni por medios electrónicos. El cliente quedará nuevamente habilitado ante Scotia Bolsa una vez que este haya actualizado su Contrato de Intermediación y entregado la información y documentación adicional requerida.

III. HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario de atención al público de Scotia Bolsa es el siguiente:

- Oficina Lima (Principal y Otros) de lunes a viernes: 9:15 a.m. a 5:30 p.m.
- Oficinas en Provincias de lunes a viernes: 9:15 a.m. a 5:30 p.m.

Los horarios en las oficinas de la ciudad de Chiclayo y Trujillo se regirán según lo señalado en las mismas oficinas.

Los horarios de atención podrán ser modificados por situaciones no esperadas, por caso fortuito o de fuerza mayor. De presentarse dichas situaciones, Scotia Bolsa informará a sus clientes por cualquiera de los siguientes medios: (i)escrito, (ii)su página web o (iii)en la misma oficina con una anticipación no menor a dos (2) días que dejará de atender todo o parte de determinado día.

Las órdenes de clientes recibidas después de la 4:00 p.m. serán consideradas para ser intermediadas el día siguiente útil.

Las órdenes para mercado nacional y mercado extranjero son recibidas dentro del horario en que ambas bolsas operen.

Las órdenes recibidas fuera del horario de cierre del mercado nacional o extranjero, serán ingresadas al día siguiente útil.

**IV. CLASIFICACIÓN Y MODALIDADES DE INSTRUCCIÓN DE LAS ÓRDENES DE NEGOCIACIÓN****4.1. Clasificación de las Órdenes**

Las órdenes recibidas de los clientes de Scotia Bolsa se clasifican en los siguientes tipos:

- a. **Órdenes ordinarias.** Son aquellas órdenes de compra o venta de valores cuyo importe sea menor a USD 100,000.00 (cien mil y 00/100 dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional.
- b. **Órdenes especiales.** Son aquellas órdenes de compra o venta de valores cuyo importe sea igual o mayor a USD 100,000.00 (cien mil y 00/100 dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional.
Scotia Bolsa podrá fraccionar las cantidades totales de órdenes especiales de clientes, con el fin de alternar su transmisión con órdenes ordinarias que se hayan registrado con posterioridad a aquellas en el sistema de registro de órdenes.
- c. **Operaciones de vinculados.** Scotia Bolsa ha definido la existencia de operaciones de sus vinculados, como aquellas órdenes de compra-venta de instrumentos financieros que realice Scotia Bolsa por cuenta de algún vinculado a ella, de forma directa o indirecta. Estas órdenes son ingresadas con última prioridad en el proceso de asignación.

4.2. Modalidades de Instrucción de las Órdenes de Negociación

Los medios de recepción de órdenes establecidos por Scotia Bolsa para sus clientes son los siguientes:

- a. **Vía escrita,** son todas aquellas órdenes que se reciban en las oficinas de Scotia Bolsa y a través de sus Representantes, que cuenten con los requisitos establecidos en las normas legales vigentes. Aplicables tanto para clientes naturales y jurídicos.
- b. **Vía telefónica,** son todas aquellas llamadas realizadas a los números que Scotia Bolsa informe, las cuales serán grabadas y tendrán el mismo valor que aquellas impartidas por escrito. Aplicables tanto para clientes naturales y jurídicos.
- c. **Red privada de comunicación electrónica – Chat,** son todas aquellas órdenes que se reciban por medio de aplicativos sistemáticos tales como los de Bloomberg o Reuters. Únicamente aplicables para clientes jurídicos institucionales.


El cliente podrá elegir en su Contrato de Intermediación uno o más medios que utilizará para el envío de sus órdenes. Las órdenes instruidas por el cliente a través de medios no autorizados por éste, se tendrán por no presentadas, sin ninguna responsabilidad para Scotia Bolsa.

Para la toma de órdenes por vía telefónica el Representante le solicitará al cliente toda su información de identificación, en donde el cliente tiene la obligación de informar todos los datos solicitados, en caso el cliente no quiera informar sus datos al Representante, este tendrá la potestad de no atender la orden que se instruye.

Cabe indicar que para las oficinas de Trujillo y Chiclayo, sólo se reciben órdenes escritas, así como está opción debe ser marcada en el Contrato de Intermediación.

Scotia Bolsa no tiene la obligación de transmitir una orden, si el cliente no ha cumplido con la entrega de los recursos o instrumentos financieros necesarios para cumplir con la liquidación de la operación correspondiente, cuando no haya puesto a disposición los recursos para la constitución de garantías cuando el tipo de operación así lo exija, o cuando no se hayan cumplido las condiciones establecidas en la presente política de clientes.

Los medios electrónicos que Scotia Bolsa emplea para la toma de las órdenes de sus clientes se encuentran operativos y vigentes, los cuales son revisados periódicamente y cumplen con mantenimientos que verifican el correcto desarrollo de dichos sistemas o aplicativos. Todos los medios

 Scotia Bolsa	DIRECTIVA DE POLÍTICAS	DIR-2013-003 SB
Política de Clientes		

cumplen con altos niveles de seguridad que permiten garantizar la información de los clientes. Asimismo, los medios electrónicos están incluidos en el plan de continuidad de negocio (en adelante “PCN”) de Scotia Bolsa, por lo que de presentarse alguna contingencia se activa el uso del plan.

V. RECEPCIÓN, REGISTRO, EJECUCIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS ÓRDENES DE NEGOCIACIÓN EN MECANISMOS CENTRALIZADOS DEL PAÍS

5.1. Recepción de Órdenes

La recepción de las órdenes se realiza de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Intermediación y está a cargo de un Representante autorizado de Scotia Bolsa, los cuales efectúan el registro de la orden en el sistema de negociación de Scotia Bolsa, que permite el registro inmediato de cada orden recibida.

5.2. Registro de las Órdenes

Las órdenes tomadas por los Representantes de Scotia Bolsa, son ingresadas en el sistema de negociación a través de los terminales asignados a cada Representante, los cuales se encuentran automatizados, así como las órdenes son registradas en el orden cronológico de su recepción.

El registro de las operaciones en el sistema Millenium se hace a través de 2 bandejas: las operaciones especiales se ingresan por la bandeja "A", mientras que las operaciones ordinarias son ingresadas por la bandeja "B".

Se debe considerar que los clientes en todo momento deben de contar con saldo en su cuenta del Scotiabank Perú.

5.3. Ejecución de las Operaciones

La ejecución de las operaciones ingresadas en el sistema Millenium se realiza en cada bandeja así como es efectuada por un Representante debidamente capacitado y con amplia experiencia en el mercado de valores y se efectúa a través del sistema automatizado disponible, administrado por la entidad nacional o extranjera responsable del Mecanismo Centralizado en el que se negocia la operación.

El sistema de negociación de Scotia Bolsa relaciona automáticamente las órdenes ejecutadas en los mecanismos centralizados y procede a efectuar la asignación de operaciones por estricto según el orden de su ingreso.

5.4. Cancelación, Modificación y Corrección de Órdenes

Se entiende que la modificación de una orden es cuando la instrucción expresa del cliente tiene por objeto variar o cancelar una orden previamente impartida por él mismo o por su representante.

Una cancelación o modificación sólo procederá en los casos en que la orden original aún no haya sido cumplida en su totalidad o sólo hasta por la diferencia pendiente, siempre y cuando la instrucción provenga del propio cliente. Las modificaciones generan automáticamente una nueva orden, ubicándose en el lugar siguiente inmediato.

La corrección de una orden tiene lugar en los casos en que Scotia Bolsa debe subsanar errores imputables a ésta, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus clientes

Se podrá corregir una orden sólo en casos especiales generados por diferencias registradas durante el proceso de recepción, ejecución y asignación de órdenes. Las correcciones mantienen el número y el lugar asignado, en el orden cronológico del registro en el sistema. Las correcciones se efectúan respetando el RAI y el reglamento vigente de CAVALI. Asimismo, los costos y gastos adicionales que se generen producto de los errores serán asumidos por Scotia Bolsa.

5.5. Asignación de Instrumentos Financieros Locales

Scotia Bolsa asigna las órdenes de sus clientes observando la secuencia cronológica en que estas son recibidas, salvo se traten de órdenes especiales o de operaciones con vinculados, los cuales considerarán lo señalado en el numeral 4.1 de la presente política.

Scotia Bolsa no utiliza cuentas globales para acumular órdenes de sus clientes.

Asimismo, en el caso de órdenes instruidas por los siguientes clientes: i) sociedades administradoras de fondos mutuos; ii) administradoras privadas de fondos de pensiones; e, iii) intermediarios extranjeros autorizados por un organismo supervisor extranjero similar a la SMV, en representación de los fondos administrados o de terceros, respectivamente, Scotia Bolsa podrá

Política de Clientes

reasignar a los respectivos titulares finales de acuerdo a la instrucción que impartan los referidos clientes. Los clientes a los que se hace mención deben indicar el número de instrumentos financieros que se asignará a cada uno de los titulares finales, dentro del plazo máximo establecido por el Reglamento de los Sistemas de Liquidación de Valores y demás normas aplicables.

VI. RECEPCIÓN, REGISTRO, EJECUCIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS ÓRDENES DE NEGOCIACIÓN EN MERCADOS EXTRANJEROS**6.1. Requisitos y Condiciones**

Para poder realizar operaciones en mercados extranjeros, además del llenado y entrega de información solicitada en el numeral 2.1 Requisitos para ser Clientes, se requiere:

- a. Llenar y firmar el anexo Contrato para Negociación de Instrumentos Financieros en Mercados Extranjeros del Contrato de Intermediación para Personas Naturales o Personas Jurídicas.
- b. Poseer un Código RUT (Registro Único de Titular en CAVALI).

6.2. Recepción de las Órdenes

La recepción de las órdenes se realiza de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Intermediación y está a cargo de un Representante autorizado de Scotia Bolsa, los cuales efectúan el registro de la orden en el sistema de negociación de Scotia Bolsa, que permite el registro inmediato de cada orden recibida.

6.3. Registro de las Órdenes

Las órdenes tomadas por los Representantes de Scotia Bolsa son ingresadas en el sistema de negociación a través de los terminales asignados a cada uno. Se debe considerar que los clientes en todo momento deben contar con saldo en su cuenta del Scotiabank Perú.

6.4. Ejecución de las Operaciones

La ejecución de las operaciones de cada bandeja es efectuada por un Representante, la cual se efectúa a través del sistema automatizado disponible, administrado por la entidad nacional o extranjera responsable del Mecanismo Centralizado en el que se negocia la operación:

- a. NYSE / NASDAQ (mercado americano): REDIPPLUS; y,
- b. Mercados sin acceso directo para ejecutar la transacción: Bróker del exterior.

El sistema de negociación de Scotia Bolsa relaciona automáticamente las órdenes ejecutadas en los mecanismos centralizados y procede a efectuar la asignación de operaciones por estricto según el orden de su ingreso.

Los precios de las operaciones en el mercado extranjero y que se consignan en las pólizas son los precios originales por operación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 66° del RAI, las operaciones en el exterior no están cubiertas por el Fondo de Garantía, ni con la garantía a que se refiere el artículo 136° y 206° de la Ley del Mercado de Valores.

6.5. Cancelación, Modificación y Corrección de Órdenes

Se entiende que la modificación de una orden es cuando la instrucción expresa del cliente tiene por objeto variar o cancelar una orden previamente impartida por él o por su representante.

Una cancelación o modificación sólo procederá en los casos en que la orden original aún no haya sido cumplida en su totalidad o sólo hasta por la diferencia pendiente, siempre y cuando la instrucción provenga del propio cliente. Las modificaciones generan automáticamente una nueva orden, ubicándose en el lugar siguiente inmediato.

La corrección de una orden tiene lugar en los casos en que Scotia Bolsa debe subsanar errores imputables a ésta, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus clientes

Se podrá corregir una orden sólo en casos especiales generados por diferencias registradas durante el proceso de recepción, ejecución y asignación de órdenes. Las correcciones mantienen el número y el lugar asignado, en el orden cronológico del registro en el sistema. Las correcciones se efectúan respetando el RAI y el reglamento vigente de CAVALI. Asimismo, los costos y gastos adicionales que se generen producto de los errores serán asumidos por Scotia Bolsa

Política de Clientes**6.6. Asignación de las Operaciones**

Scotia Bolsa asigna las órdenes de sus clientes observando la secuencia cronológica en que estas sean recibidas, salvo se traten de órdenes especiales o de operaciones con vinculados, los cuales considerarán lo señalado en el numeral 4.1 de la presente política.

Para operaciones por cuenta de clientes no domiciliados o en mercados extranjeros se mantienen cuentas ómnibus en las que se acumulan los valores adquiridos, bajo un código único registrado a nombre de Scotia Bolsa, en este caso la ejecución de una operación sigue el mismo procedimiento de cualquier orden, registrándose la orden por cliente en el sistema de negociación, respetando el orden de ingreso y emitiendo una póliza a nombre del titular que origina la operación.

En el caso de órdenes instruidas por los siguientes clientes: i) sociedades administradoras de fondos mutuos; ii) administradoras privadas de fondos de pensiones; e, iii) intermediarios extranjeros autorizados por un organismo supervisor extranjero similar a la SMV, en representación de los fondos administrados o de terceros, respectivamente, Scotia Bolsa podrá reasignar a los respectivos titulares finales de acuerdo a la instrucción que impartan los referidos clientes. Los clientes a los que se hace mención deben indicar el número de instrumentos financieros que se asignará a cada uno de los titulares finales, dentro del plazo máximo establecido por el Reglamento de los Sistemas de Liquidación de Valores y demás normas aplicables.

VII. OPERACIONES DE PRESTAMO DE VALORES**7.1 Requisitos y Condiciones**

Para poder realizar operaciones de Préstamo Bursátil de Valores, además de ser cliente de Scotia Bolsa, se requiere:

Que el cliente sea un Inversionista Institucional.

7.2 Recepción y transmisión de órdenes

La recepción de las órdenes se realiza de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Intermediación y está a cargo de un Representante autorizado de Scotia Bolsa, los cuales efectúan el registro de la orden en el sistema de negociación de Scotia Bolsa, que permite el registro inmediato de cada orden recibida.

La orden debe tener explícitas las condiciones pactadas referidas al nombre de la acción, cantidad de acciones, precio, plazo, tasa, tipo de garantía principal y garantía adicional, así como el % de estas garantías.

7.3 Activos involucrados**7.3.1 Valores objeto del préstamo:**

Scotia Bolsa de acuerdo a su apetito de riesgo podrá determinar los valores con los que se va a realizar las operaciones de préstamo bursátil, estos valores se encuentran dentro de la lista 1 y 2 de la Tabla de Valores Referenciales (TVR).

Estos valores no son de libre disponibilidad y podrán ser utilizados en operaciones de ventas en corto o para cubrir operaciones pendientes de liquidación.

7.3.2 Garantías

Las garantías entregadas por el prestatario pueden estar conformadas por dinero en efectivo en soles o dólares americanos y valores de renta variable de la lista 1 o 2 de la TVR.

La garantía está constituida por garantía principal (100% del monto contado) y garantía adicional que será pactada al momento de recibir la orden. La garantía adicional podrá oscilar entre el 25% hasta el 90% del monto contado dependiendo de los niveles de riesgo de la operación como: Plazo de la operación, tipo de inversionista institucional, volatilidad del instrumento, monto de la operación, entre otros riesgos asociados a la operación.

Estas garantías sirven como cobertura ante un posible incumplimiento por parte del prestatario en la devolución de los valores prestados y para cubrir posibles descalces entre la valorización del préstamo y de las garantías, producto de una revalorización de los valores prestados o de una desvalorización de los valores de la garantía.

Durante la vigencia del préstamo bursátil, la valorización de los activos entregados como garantía principal y adicional debe ser en todo momento igual o mayor al monto de cobertura inicial de la operación.

**Política de Clientes**

La garantía deberá ser presentada por el Prestatario en la fecha contada de la operación durante el horario de liquidación (hasta las 4:00 pm).

VIII. OPERACIONES DE RENTA FIJA**8.1. Recepción y transmisión de órdenes**

- a. Las instrucciones de los clientes serán recibidas por los medios consignados en el Contrato de Intermediación, especificando vencimiento de la operación, monto nominal, precio, fecha de liquidación y comisión.
- b. Los datos de las operaciones pactadas con los clientes serán consignados tanto en la confirmación de la operación como en la póliza. La confirmación de la operación realizada por instrucción del cliente le será remitida de inmediato a la ejecución de la misma.

8.2. Asignación de operaciones

La asignación de las operaciones de Renta Fija se realizará de manera puntual a partir de las operaciones ejecutadas en el mercado correspondiente, así mismo para la operaciones con vinculados tomará en cuenta lo señalado en el numeral 4.1 de la presente política.

Las operaciones negociadas por el Representante serán informadas puntualmente por este al Área de Operaciones detallando la cantidad de valores, precio, tasa, comitente comprador y/o vendedor, fecha de operación, de liquidación, comisiones, así como la cantidad y cuenta a cargar y/o abonar.

El Área de Operaciones se encargará de asignar las respectivas operaciones a los clientes de acuerdo a la información mostrada por CAVALI en el Sistema Wari.

El día de la liquidación el Área de Operaciones realizará la liquidación en el sistema Wari y se realizaran los cargos y abonos respectivos de acuerdo a las pólizas generadas.

Asimismo, en el caso de órdenes instruidas por los siguientes clientes: i) sociedades administradoras de fondos mutuos; ii) administradoras privadas de fondos de pensiones; e, iii) intermediarios extranjeros autorizados por un organismo supervisor extranjero similar a la SMV, en representación de los fondos administrados o de terceros, respectivamente, Scotia Bolsa podrá reasignar a los respectivos titulares finales de acuerdo a la instrucción que impartan los referidos clientes. Los clientes a los que se hace mención deben indicar el número de instrumentos financieros que se asignará a cada uno de los titulares finales, dentro del plazo máximo establecido por el Reglamento de los Sistemas de Liquidación de Valores y demás normas aplicables.

**VIII. OPERACIONES EXTRABURSÁTILES****8.1. Recepción y registro de órdenes**

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a lo especificado en el Contrato de Intermediación, y está a cargo de los Representantes encargados de esta función, los cuales transmiten la orden al Área de Operaciones a fin de proceder con el ingreso de órdenes al Sistema Integrado de Operaciones.

Scotia Bolsa cuenta con un sistema que le permite el registro inmediato de cada orden que recibe. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación de los clientes, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde.

Estas órdenes sólo podrán enviarse a través de medios escritos y deberán estar firmadas por el titular de los instrumentos financieros o su representante con poderes suficientes.

8.2. Ejecución de órdenes

Las operaciones extrabursátiles se realizan únicamente con contrapartes ya definidas, por tal motivo la ejecución de la orden se realiza en el Área de Operaciones.

8.3. Asignación de operaciones

El Área de Operaciones se encargará de la asignación de las operaciones extrabursátiles de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a. Una vez recibida la información de las operaciones, se procederá al ingreso de cada una de ellas a la página web de la Bolsa de Valores de Lima, detallando fecha de liquidación, valor transado y precio.
- b. Ingresadas las operaciones al sistema se procederá con el ingreso de las órdenes para su posterior asignación.
- c. Al día siguiente de la operación se remitirán las pólizas que serán enviadas a cada uno de los clientes.
- d. El día de la liquidación se ingresa al sistema Wari de CAVALI para proceder a la transferencia de los valores del vendedor al comprador y se procede con la liquidación monetaria de acuerdo a las instrucciones de los clientes.
- e. Se remitirá vía MvNet el archivo con la información completa de las operaciones.

IX. COLOCACIONES PRIMARIAS**9.1. Mercado Primario de valores e instrumentos financieros**

Scotia Bolsa de manera previa a su participación como colocador en este mercado, debe determinar conjuntamente con el emisor, si la colocación de valores o instrumentos financieros, por sus características o condiciones, constituye oferta pública o privada.

En las ofertas públicas, Scotia Bolsa observa las disposiciones establecidas en la Ley, y en las normas específicas que regulan dichas ofertas.

9.2. Recepción y transmisión de órdenes**Para Ofertas Públicas:**

- a. La relación con el cliente se inicia con un contrato, el cual puede ser suscrito entre Scotia Bolsa y el emisor o con la empresa estructuradora, en el que se incluyen los términos y condiciones correspondientes a los servicios que prestará Scotia Bolsa.
- b. Se prepara el Anexo XI en base a la información presentada en el Prospecto Marco y Complementario; y el Emisor en coordinación con el Estructurador procede a publicar el aviso de emisión de la oferta pública en un diario local. El aviso debe ser publicado por lo menos dos días antes de la colocación.
- c. Dependiendo del tipo de ofertas públicas podrían ingresar todo tipo de inversionistas, el proceso anterior a la colocación lo realiza el Estructurador. Scotia Bolsa realiza el sondeo del mercado, para determinar si los valores o instrumentos financieros serán aceptados por los inversionistas. Cuando se trata de una empresa nueva se realiza una presentación especial ante los potenciales clientes, se prepara el Anexo XI, requisito indispensable solicitado por la SMV para la colocación.

Para Colocaciones Privadas:

- a. La relación con el cliente se inicia con un contrato, el cual puede ser suscrito entre Scotia Bolsa y el emisor o con la empresa estructuradora, en el que se incluyen los términos y condiciones correspondientes a los servicios que prestará Scotia Bolsa.
- b. Dependiendo del tipo de oferta privada se podrá ingresar todo tipo de inversionistas (institucionales u otros que califiquen como destinatarios de una oferta privada de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley), el proceso anterior a la colocación lo realiza el estructurador. Scotia Bolsa podrá realizar el sondeo del mercado, para determinar si los valores o instrumentos financieros serán aceptados por los inversionistas.

9.3. Ejecución de órdenes**Para Ofertas Públicas:**

- a. El día de la subasta ya se ha establecido todas las pautas y los inversionistas deben completar y enviar el formato de orden irrevocable de compra para la adquisición de los valores. Las propuestas se reciben dentro de un horario preestablecido señalando monto y tasa si corresponde. A la hora de finalización de recepción de propuestas se realiza el corte bajo supervisión y en presencia de la SMV.
- b. La colocación se puede realizar mediante distintos métodos de subasta y previamente establecido en el Prospecto, Anexo XI y Aviso.
- c. La adjudicación se realiza en la División de Trading y luego se envía una carta de confirmación a cada uno de los clientes adjudicados, una carta a CAVALI con el detalle de todos los adjudicados y el resultado de la subasta y otra carta a la SMV adjuntando el Anexo XII.

Para Colocaciones Privadas:

- a. El día de la subasta ya se ha establecido todas las pautas y los inversionistas deben completar y enviar el formato de orden irrevocable de compra para la adquisición de los valores. Las propuestas se reciben dentro de un horario preestablecido señalando monto y tasa si corresponde. A la hora de finalización de recepción de propuestas se realiza el corte.

Política de Clientes

- b. La colocación se puede realizar mediante distintos métodos de subasta y previamente establecido en el Prospecto.
- c. La adjudicación se realiza en la Mesas de Negociación y luego se envía una carta de confirmación a cada uno de los clientes adjudicados.

9.4. Asignación de órdenes para Ofertas Públicas y Colocaciones Privadas


- a. Luego se procede a ingresar al sistema de Scotia Bolsa, la relación detallada de los adjudicados y demás condiciones.
- b. Al siguiente día el Área de Operaciones verifica la relación de clientes adjudicados, identificando el código RUT y procede a generar las órdenes y pólizas.

9.5. Liquidación de Operaciones**Para Ofertas Públicas:**

- a. Se confirma con cada cliente el monto a pagar y a través de cual entidad bancaria se está realizando el pago, verificando que los mismos se hayan realizado.
- b. Para que CAVALI proceda con la adjudicación en las cuentas matrices de cada uno de los participantes en la colocación, cada participante debe enviar una carta detallando los clientes y la cantidad de bonos y/o acciones que se ha adjudicado. Lo propio hace el emisor, el cual recopila las cartas y envía una sola comunicación a CAVALI.
- c. Se procede al abono del total de la colocación de acuerdo a carta de instrucción del Emisor. Una vez realizado éste, se realiza el traspaso de los valores adjudicados a las cuentas matrices de las sociedades agentes de bolsa o bancos custodios de acuerdo a las instrucciones recibidas.

Para Colocaciones Privadas:

- a. Se confirma con cada cliente el monto a pagar y a través de cual entidad bancaria se está realizando el pago, verificando que los mismos se hayan realizado.
- b. Se procede con la adjudicación en las cuentas matrices de cada uno de los participantes en la colocación, cada participante debe enviar una carta detallando los clientes y la cantidad de bonos y/o acciones que se ha adjudicado.
- c. Se procede al abono del total de la colocación de acuerdo a carta de instrucción del Emisor. Una vez realizado éste, se realiza el traspaso de los valores adjudicados a las cuentas matrices de las sociedades agentes de bolsa o bancos custodios de acuerdo a las instrucciones recibidas.

	DIRECTIVA DE POLÍTICAS	DIR-2013-003 SB
Política de Clientes		

X. SERVICIO DE CUSTODIA

Scotia Bolsa prestará el servicio de custodia de valores a los clientes. Los valores serán anotados en la cuenta matriz que Scotia Bolsa mantiene a nombre del cliente en CAVALI. Scotia Bolsa no será responsable respecto a deficiencias o falta de exactitud en el registro de los valores atribuibles a CAVALI, o en general por los servicios de cualquier tercero.

El cliente faculta a Scotia Bolsa para que éste último, actuando en su nombre y representación, a través de sus apoderados, reciba del cliente en depósito, sin encargo y orden de venta inmediata, títulos o valores de oferta pública para su mantención y resguardo en la cuenta matriz y/o cuenta global de Scotia Bolsa, salvo en los casos que el cliente mantenga o resguarde sus valores en otra entidad.

Scotia Bolsa inscribirá los instrumentos financieros en su cuenta matriz. Asimismo, los valores que Scotia Bolsa adquiera por orden del cliente, serán inscritos inmediatamente a nombre del cliente en el registro de custodia que llevará Scotia Bolsa, salvo instrucción expresa en contrario del cliente. Estos valores registrados a nombre del cliente permanecerán custodiados en la cuenta matriz que tiene Scotia Bolsa en CAVALI o en su cuenta global de custodios del exterior, sin perjuicio de que el cliente mantendrá en todo momento el dominio sobre sus valores custodiados, salvo que estos estuviesen bloqueados por alguna restricción (en garantía o por instrucción de alguna entidad legal).

Scotia Bolsa está facultado para:

- a) Tramitar traspasos de instrumentos y el registro de los instrumentos financieros ante los emisores, cuando corresponda.
- b) Cobrar dividendos, rescates, repartos, amortizaciones e intereses y otros beneficios económicos provenientes de los instrumentos financieros en referencia.
- c) Ejercer derechos preferentes de suscripción de valores, de conversión en otros valores ofrecidos por el emisor o el derecho de retiro, si se tratare de acciones, y ejercer los derechos económicos, judiciales o extrajudiciales, individuales o colectivos que provengan de bonos u otros valores de oferta pública que integren la cartera de custodia. Scotia Bolsa deberá comunicar al cliente la información que sobre esta materia le proporcione el emisor. Para el ejercicio de estos derechos, Scotia Bolsa requerirá de una instrucción expresa del cliente en cada caso.
- d) En lo no especificado, Scotia Bolsa custodiará la cartera del cliente libremente, con el cuidado ordinario que las personas utilizan en sus negocios propios.

Scotia Bolsa entregará al cliente el producto que reciba de los valores en custodia, sea por concepto de dividendos, ventas u otros beneficios económicos, lo cual lo depositará en cuenta corriente bancaria del cliente, de acuerdo a sus instrucciones o la información registrada en su Contrato de Intermediación. A falta de éstas, el cliente deberá instruir al Scotia Bolsa si desea que le paguen los dividendos de alguna otra forma, y actuar en consecuencia, a más tardar, dentro de los próximos dos días hábiles bursátiles de haber recibido dicha instrucción. El cliente podrá también ordenar al Scotia Bolsa la reinversión de dichos recursos en cuyo caso deberá generarse una orden de compra.

La custodia de los instrumentos financieros físicos estarán resguardados en la caja de seguridad de Scotia Bolsa.

El servicio de custodia prestado por Scotia Bolsa en virtud de este contrato tendrá costo para el cliente, según lo señalado en el Tarifario.

Excepcionalmente, Scotia Bolsa podrá hacer uso de los valores en custodia, siempre y cuando cuente con autorización escrita o verbal del cliente para hacer uso de ellos. Las partes acuerdan que esta instrucción podrá ser otorgada por medio de una carta, correo electrónico o llamada telefónica.

Procesos y Desarrollo Organizacional	Fecha de Emisión: 02/12/2013	Fecha de Vigencia: 14/01/2019	Página: 27 de 37
--------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------

Política de Clientes**Traspaso de Valores:**

Scotia Bolsa traspasará los valores de los clientes de acuerdo a lo que hayan solicitado, en un plazo máximo de 02 días hábiles desde la fecha de solicitud.

No obstante lo anterior, Scotia Bolsa podrá retener los valores estrictamente necesarios para cumplir con los contratos válidamente celebrados durante la vigencia de la custodia.

Toda resolución de solicitud de traspaso será informado a los clientes por cualquier medio.

En caso un traspaso haya sido enviado en dos oportunidades a la casa de bolsa destino y de no haber sido confirmada por dicha entidad, los instrumentos financieros volverán a ser ingresados a la custodia del cliente, así como el cliente de requerir el traspaso de valores deberá presentar una nueva solicitud de traspaso de sus valores, lo cual podrá estar afecto a un nuevo cobro según la tarifa señalada en el Tarifario.

Valores Deslistados:

En caso un emisor haya deslistado sus instrumentos financieros del Registro de Valores de la Bolsa de Valores de Lima o en las bolsas de valores del exterior, así como el cliente las mantenga en Scotia Bolsa sin retirarlas por más de 10 días hábiles de sucedido el deslistado, Scotia Bolsa podrá dar de baja o bloquear los valores que fueron objeto de deslistado, siendo de absoluta responsabilidad del cliente solicitar la devolución de los valores.

Scotia Bolsa mantendrá, en estos casos, una base de datos separada de la de los clientes activos, sin que ello implique cumplir con remitir a sus titulares información periódica.

XI. TRATAMIENTO DE LOS SALDOS ACREEDORES Y LA LIQUIDACIÓN DE LAS OPERACIONES**11.1. Saldos Acreedores de los Clientes**

- a. Scotia Bolsa no pagará intereses sobre saldos acreedores que el cliente pudiera mantener en su cuenta.
- b. En caso el cliente sólo mantuviera saldos en cuenta corriente, no tuviera saldos en custodia así como no hubiese realizado movimientos en los últimos noventa (90) días calendario, Scotia Bolsa podrá debitar el saldo acreedor y enviar un cheque no negociable al titular de la cuenta

11.2. Liquidación de Operaciones de Compra

- a. Scotia Bolsa efectuará la liquidación de las operaciones de conformidad con las disposiciones específicas aplicables en los mecanismos centralizados locales o del exterior en los que las haya efectuado, y pondrá a disposición de sus clientes, los valores e instrumentos financieros que les correspondan. Scotia Bolsa no está obligada a asumir la liquidación de ninguna operación por cuenta de sus clientes.
- b. Los clientes deberán contar con los fondos suficientes para la liquidación de sus operaciones de compra, no debiendo esperar los fondos provenientes de una venta futura para cubrir la compra.
- c. Las liquidaciones se efectúan únicamente en las cuentas indicadas por los clientes en el Scotiabank Perú.
- d. En caso de incumplimiento se procederá a liquidar la operación conforme a lo autorizado por el cliente en su Contrato de Intermediación.
- e. Scotia Bolsa no está obligada a aceptar órdenes en las cuales el cliente solicite fraccionar los cargos. Es responsabilidad del cliente el contar con todos los fondos necesarios en la cuenta en el Scotiabank Perú indicada en su operación de compra.
- f. El proceso de cargo en las cuentas del cliente en el Scotiabank Perú se efectúan de manera automática.
- g. Scotia Bolsa no efectuará operaciones de cambio de monedas por cuenta de los clientes sin la previa autorización de estos. Los cargos y abonos que se realicen en la cuenta del cliente designada por éste en el Scotiabank Perú, se realizarán al tipo de cambio vigente que el banco tenga establecido a dicha fecha.

11.3. Liquidación de Operaciones de Venta

- a. Scotia Bolsa liquidará las operaciones de venta, y el importe que se liquide será abonado en la cuenta que el cliente haya señalado en su Contrato de Intermediación.
- b. En ningún caso, el cliente podrá instruir que el producto de la venta sea abonado en una cuenta bancaria de un titular distinto.

11.4. Clientes Fallecidos

En caso Scotia Bolsa tome conocimiento de un cliente ha fallecido se procederá a bloquear la cuenta del cliente inmediatamente, así como no se registrará ninguna operación de compra, venta, traspaso, rematerialización de valores u otros hasta que no se hayan presentado los documentos legales respectivos.

11.5. Incumplimiento de Pago en las Operaciones

Tanto para los casos de incumplimiento en la Bolsa de Valores de Lima y/o mercados del exterior se procederá de acuerdo con lo establecido en la Cláusula Décima del Contrato de Intermediación.

11.6. Intereses moratorios

En caso de incumplimiento de pago en cualquier tipo de operación que el cliente pudiese realizar, a este le es aplicable la tasa de interés moratorio, la cual está señalada en el Tarifario de Scotia Bolsa. Esta tasa será contabilizada desde la fecha de incumplimiento de la operación correspondiente.

Los fondos obtenidos, producto de dichos intereses, serán abonados directamente en las cuentas de Scotia Bolsa.

Política de Clientes

Todo abono efectuado por clientes, generado por operaciones de intermediación realizadas deberá ser pagado utilizando las siguientes cuentas bancarias y en ningún caso mediante la entrega de efectivo:

BANCO	MONEDA	NR. DE CUENTA
Scotiabank (*)	Nuevos Soles	000-3145719
Scotiabank (*)	Dólares	000-0776415
Standard Chartered Bank, New York	Dólares	3544089076001

(*) Para el abono en las cuentas operativas en Scotiabank Perú, el cliente deberá proporcionar su código RUT/Caval al momento de efectuar el depósito.

11.7. Entrega de Beneficios y autorización para efectuar cargos a cuentas del Cliente

Tanto para los casos de entrega de beneficio y autorización para cargos a las cuentas de los clientes se procederán de acuerdo con lo establecido en la Cláusula Undécima del Contrato de Intermediación.

11.8. Devolución de Dividendos a CAVALI o Emisores

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Interno de CAVALI (Capítulo VI Servicios Vinculados al Registro Contable, artículo 6°, último párrafo del inciso b)), el cual señala: *“El Participante queda obligado a devolver a CAVALI los fondos que no hayan podido ser entregados a sus Titulares dentro de los ciento veinte (120) días siguientes a la fecha de entrega de éstos, procediendo CAVALI a la devolución al Emisor o al Obligado Principal, según sea el caso, de los fondos no cobrados por los Titulares en un plazo no mayor a un (01) día luego que dichos fondos se encuentren disponibles en las cuentas de CAVALI. Para el cobro posterior a ese plazo, los Titulares deberán acercarse a las oficinas del Emisor...”*.

En base a lo indicado, el cliente podrá cobrar sus dividendos como máximo dentro de los 120 días desde la fecha de su entrega, así como de no realizar el cobro, se transferirá dicho saldo a las cuentas que haya registrado en el Scotiabank Perú, cualquiera sea su moneda. Scotia Bolsa podrá realizar una operación de tipo de cambio para la transferencia del saldo de sus dividendos.

Si el cliente no contase con una cuenta en el Scotiabank Perú, se devolverá los dividendos a CAVALI, el cual a su vez los devolverá a los emisores.

Para esta última opción, el Cliente deberá contactarse con CAVALI para gestionar la devolución de los dividendos. Asimismo, se señala a continuación los datos de contacto con CAVALI:

Dirección: Avenida Santo Toribio 143, oficina 501, San Isidro /
Pasaje Acuña 106, Lima

Central Telefónica: (511) 311-2200.

Asimismo, el cliente debe considerar que de tener dividendos históricos no cobrados hasta antes de su devolución a CAVALI o los emisores, estos estarán expuestos a los costos que Scotia Bolsa haya establecido en su tarifario.

XII. ENVÍO Y/O DISPONIBILIDAD DE PÓLIZAS Y ESTADOS DE CUENTA

Scotia Bolsa señala que cumplirá con la modalidad de recepción o recojo de los estados de cuenta y pólizas a sus clientes, según lo señalado en su Contrato de Intermediación.

En caso el cliente hubiese señalado como modalidad de recepción o recojo de los estados de cuenta o pólizas a la dirección señalada en su Contrato de Intermediación, esta se realizará hasta tres (03) intentos para hacerlas llegar o entregar a la dirección indicada en su Contrato de Intermediación. Luego del tercer intento, los documentos se encontrarán a disposición del cliente en sus oficinas, hasta por el plazo de ley que no será mayor a tres (03) días posteriores a la ejecución de la operación.

En caso los documentos no puedan ser entregadas en los domicilios registrados por los clientes por causas ajenas a Scotia Bolsa, será obligación del cliente recabar su póliza o estado de cuenta en forma personal en las oficinas de Scotia Bolsa, lugar en el que la póliza o estado de cuenta estará a disposición del cliente.

Scotia Bolsa no emitirá estados de cuenta cuando el cliente no haya realizado ninguna operación.

En caso los clientes no hayan realizado una operación dentro de alguno de los trimestres de cada año, y siempre que mantengan saldos de instrumentos financieros o recursos; Scotia Bolsa remitirá o pondrá a disposición su estado de cuenta dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al cierre del trimestre. En caso de clientes que tengan saldos menores a mil soles (S/ 1 000,00) tanto en recursos como en tenencias de instrumentos financieros, y siempre que no hayan realizado operaciones durante ese periodo, la remisión o puesta a disposición de su estado de cuenta podrá realizarse de forma anual.

Toda información proporcionada por Scotia Bolsa, por cualquier medio que este emita la información (escrita, a través de sus representantes u otros medios), es de propiedad de sus originadores, quienes tienen sus derechos reservados sobre su contenido y forma, quedándole al cliente expresamente prohibido copiarla, reproducirla, comercializarla, publicarla o difundirla, venderla o cederla a cualquier título, o bien ejecutar cualquier acto que de alguna forma signifique para Scotia Bolsa o para los propietarios u originadores de la información una pérdida de control sobre la misma o que sus derechos sobre ella se vean mermados o afectados de alguna forma.

Las condiciones, características y forma de presentación de la información y demás servicios proporcionados, pueden variar por las necesidades del mercado o por razones estratégicas, administrativas o técnicas.

En consecuencia, el cliente libera de cualquier clase de responsabilidad a Scotia Bolsa por eventuales errores o inexactitudes que contenga la información que le fuera derivada por el emisor y también por los eventuales perjuicios derivados de la interpretación o uso que el cliente o terceros hagan de dicha información.

XIII. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES ENTRE ÓRDENES PROPIAS, DE SUS VINCULADOS Y DE SUS CLIENTES O ENTRE SUS CLIENTES


Las órdenes de clientes siempre tienen prioridad sobre las órdenes por cuenta propia de Scotia Bolsa y sus vinculados.

El sistema de negociación mantiene la relación de vinculados a Scotia Bolsa (cuenta propia, accionistas, directores, gerentes, funcionarios y empleados), incluyendo a sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad. Este listado permite que al existir alguna orden de operación de un vinculado, éstas se registren automáticamente al final de la lista de asignación. Toda operación solicitada por un empleado de Scotia Bolsa deberá ser previamente autorizada por la Gerencia General o en su ausencia por el funcionario que el Gerente General haya designado explícitamente con este fin y sólo por el período de su ausencia.

En caso de conflicto de intereses entre dos o más clientes, Scotia Bolsa mantendrá la neutralidad y en ningún caso concederá privilegio alguno a uno sobre otro. Se tratará por todos los medios de encontrar una solución justa al conflicto presentado. De existir conflictos de interés, estos se resolverán conforme a las políticas corporativas de Conflictos de Interés del Grupo Scotiabank.

Sin perjuicio de las políticas indicadas en el párrafo anterior, el cliente tendrá siempre la facultad de ejercer sus derechos ante los tribunales de justicia o presentar sus reclamos ante la SMV u otros organismos competentes.

El personal de Scotia Bolsa ha suscrito y se ha comprometido en cumplir el Código de Conducta que establece los lineamientos de conducta profesional y ética que deben seguir sus empleados, prevaleciendo el interés del cliente sobre el propio.

 Scotia Bolsa	DIRECTIVA DE POLÍTICAS	DIR-2013-003 SB
Política de Clientes		

XIV. RECLAMOS DE CLIENTES

14.1. Medios de Atención y/o Recepción

Los clientes de Scotia Bolsa podrán presentar sus reclamos siguiendo el procedimiento descrito a continuación, el cliente podrá presentar su reclamo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a. **Escrito:** Mediante carta a la atención de la Jefatura de Control Interno de Scotia Bolsa, en las oficinas autorizadas.
- b. **Por correo electrónico:** Se recibe un correo electrónico a la siguiente dirección: Consultas-scotiabolsa@scotiabank.com.pe
- c. **Libro de reclamaciones virtual:** El libro de reclamaciones virtual de Scotia Bolsa está ubicado en la página web de Scotia Bolsa (<http://www.scotiabank.com.pe/inversiones/bolsa>).
- d. **Libro de reclamaciones físico:** En cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, los reclamos se pueden interponer en los Libros de Reclamaciones físicos ubicados en las oficinas de Scotia Bolsa.

El cliente deberá especificar detalladamente el reclamo correspondiente y, en lo posible, adjuntando documentación de sustento.

14.2. Contenidos de los Escritos

Todo escrito u Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, que se presente ante Scotia Bolsa debe contener los siguientes datos mínimos:

- a. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería del cliente, y en su caso, la calidad de Representante y de la persona a quien represente.
- b. La dirección del lugar donde se desea recibir las respuestas o notificaciones. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
- c. Fecha y teléfonos.
- d. Identificación del bien contratado.
- e. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho.
- f. La relación de los documentos y anexos que acompaña.
- g. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

En el caso que el reclamo sea presentado por el cliente en forma verbal ante un Representante de Scotia Bolsa, el cliente deberá llenar los datos requeridos en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, una copia del mismo le será entregada con el sello y firma del Representante como evidencia de recepción.

14.3. Plazo de atención de reclamos:

El área de Control Interno de Scotia Bolsa efectuará la investigación correspondiente, procediendo a contestar el reclamo en un plazo máximo de 30 días calendario desde su fecha de presentación del respectivo reclamo. Este plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo amerite, lo cual será puesto en conocimiento del cliente antes de la culminación del plazo inicial, según lo dispuesto por la Resolución SMV N° 006-2012-SMV/01. Las respuestas a los reclamos podrán ser respondidas a través del medio establecido para su atención por Scotia Bolsa, o por el medio elegido por el cliente, salvo que éste solicite una respuesta a su reclamo por escrito.

De conformidad con el Reglamento de Agentes de Intermediación, las sociedades agentes de bolsa **ESTÁN OBLIGADAS A CONSERVAR LOS DOCUMENTOS DURANTE UN PERÍODO DE DIEZ (10) AÑOS, POR LO QUE NO SE PODRÁ ATENDER RECLAMOS Y/O SOLICITUDES CON UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A LA SEÑALADA.**

Scotia Bolsa mantendrá un registro de todos los reclamos presentados por sus clientes.


Procesos y Desarrollo Organizacional	Fecha de Emisión: 02/12/2013	Fecha de Vigencia: 14/01/2019	Página: 33 de 37
--------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------

Política de Clientes**14.4. Vías Adicionales de Presentación**

En la vía administrativa, los administrados que conozcan de cualquier conducta o hecho que implique una infracción de las normas bajo competencia de la SMV, pueden comunicar dichos hechos de manera escrita o verbal a la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial o la Intendencia General de Cumplimiento de Conductas.


Los comitentes, partícipes o asociados que ostenten la condición de consumidores finales y que se consideren afectados por posible inobservancia de las normas sobre protección del consumidor por parte de sus sociedades agentes de bolsa, podrán formular la respectiva denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). En los casos que se formulen reclamaciones ante la Superintendencia de Mercado de Valores - SMV, que se encuentren bajo lo previsto en este párrafo, la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial o la Intendencia General de Cumplimiento de Conductas, informará a los inversionistas sobre la posibilidad de presentar su reclamo ante INDECOPI en la medida que cumplan con la condición de ser consumidores finales.

Sin perjuicio de lo anterior, quien se considere afectado por la conducta de las personas bajo la competencia de la SMV, puede acudir a la vía judicial o arbitral correspondiente.

 Scotia Bolsa	DIRECTIVA DE POLÍTICAS	DIR-2013-003 SB
Política de Clientes		

XV. DISPOSICIONES RELEVANTES A SER CONSIDERADOS

- a. En ningún caso el cliente entregará dinero en efectivo a Scotia Bolsa o a sus Representantes, ya que deberá únicamente realizar sus pagos a través de las cuentas de intermediación de Scotia Bolsa.
- b. Es responsabilidad del cliente mantenerse informado de los cambios en la Política de clientes, siendo esta de conocimiento público. En ningún caso podrán alegar desconocimiento o falta de información por parte de Scotia Bolsa.
- c. Scotia Bolsa no presta ningún tipo de asesoría en materia tributaria, contable o financiera. Es obligación del cliente asesorarse con los especialistas en dichas materias, en especial en cuanto a las obligaciones que tiene como contribuyente respecto de transacciones realizadas tanto en el mercado local como extranjero.
- d. Es responsabilidad del cliente mantener informada de manera permanente a Scotia Bolsa de cualquier cambio de los datos consignados en el Contrato de Intermediación, en especial aquellos relativos a sus representantes autorizados a realizar operaciones por su cuenta.
- e. **El cliente podrá acudir a la SMV en caso lo considere necesario.**

 Scotia Bolsa	DIRECTIVA DE POLÍTICAS	DIR-2013-003 SB
Política de Clientes		

XVI. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES

Scotia Bolsa entrega un ejemplar de la Política de Clientes a cada cliente antes de la suscripción de su Contrato de Intermediación, además mantiene en sus oficinas ejemplares de la misma, los cuales se encuentran a disposición de sus clientes y del público en general, y también podrá encontrarla en su página web (<http://www.scotiabank.com.pe/inversiones/bolsa>).

Scotia Bolsa exhibe en sus oficinas un aviso remarcado en el que se orienta a sus clientes a solicitar y tomar conocimiento de la Política de Clientes.

El plazo para que surta efecto cualquier modificación en la presente Política de Clientes, será al día siguiente hábil de informado a la SMV como Hecho Relevante, así como en dicho plazo le será difundido a los clientes por todos los medios que Scotia Bolsa haya señalado en su comunicado a la SMV.

Simultáneamente a la comunicación enviada a la SMV, se actualizará la Política de Clientes en la página web de Scotia Bolsa.

Política de Clientes**XVII. CONTROL DE CAMBIOS**

Ver.	Fecha de Actualización	Descripción	Aprobado por	Elaborado por
01	02/12/2013	Primera versión con control de cambios. Se han realizado precisiones en todo el documento.	Renzo Abanto	Renzo Abanto/ Anggi Yopez
02	15/12/2015	Se han realizado precisiones en todo el documento. Se ha alineado el documento con los últimos cambios regulatorios.	Gerardo Solis / Juan Bruno Calle / Jorge Paniague / Luis Kanashiro / Fabiola Blas / David Paredes	Fabiola Blas / Walther Nuñez
03	31/03/2017	Se han realizado precisiones en todo el documento. Se ha alineado el documento con los últimos cambios regulatorios.	Juan Bruno Calle / Fabiola Blas	Fabiola Blas
04	19/10/2018	Se han realizado precisiones en el documento relacionado a las operaciones de Préstamo de Valores.	Cristina León / Fabiola Blas	Fabiola Blas