



POLÍTICA DE CLIENTES

1 BASE LEGAL Y CONSIDERACIONES GENERALES

La política de clientes, establece los procedimientos y requisitos que debe cumplir toda persona natural o persona jurídica o Patrimonio Autónomo, nacional o extranjera que desee ser admitido como cliente para mantener una relación comercial de los servicios que nos faculta la autorización otorgada por la Superintendencia del Mercado de Valores, la cual se encuentra basado en el Reglamento de Agentes de Intermediación, aprobado mediante Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01 de fecha 15 de diciembre de 2015.

2 REGISTRO E IDENTIFICACION DE CLIENTES

Para ser admitido como cliente y mantener tal condición, la SAB le hará entrega de los siguientes formularios: Contrato de Intermediación, Anexos, Declaraciones Juradas, y otros que considere pertinente la SAB, los cuales deben ser completados por la información solicitada, adjuntando la documentación según corresponda y entregarlos debidamente firmados.

- 2.1 **Contrato de Intermediación**, el cliente debe proporcionar la información requerida y firmar junto con los anexos Declaraciones Juradas y otros que considere pertinente la SAB, los cuales establece las distintas exigencias prudenciales a las que se encuentran sujetos los Agentes de Intermediación regulados por la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV.
- 2.2 **Contrato de Intermediación para negociar valores en mercados extranjeros**, el cliente para encontrarse autorizado a realizar operaciones en mercados extranjeros debe suscribir el referido contrato con la SAB aceptando los términos aplicables para este tipo de operaciones. De conformidad con lo establecido en el artículo 66° del Reglamento de Agentes de Intermediación, "Las operaciones en el exterior no serán cubiertas con el Fondo de Garantía, ni por la garantía a que se refieren los artículos 136° y 206 de la Ley".
- 2.3 **Declaración Jurada de ingresos y procedencia de fondos**, proporcionar la información sobre la situación patrimonial y sustentar la procedencia de los fondos, contar con record crediticio favorable. INVESTA SAB se reserva el derecho a requerir información adicional a sus clientes en cualquier momento referente a la procedencia de los fondos.
- 2.4 Presentación de documentos:

2.4.1 Persona natural.

- Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente.
- Carnet de Extranjería en caso de extranjeros residentes vigente.
- Pasaporte y documento oficial de identificación otorgado por el país de origen (extranjeros no residentes) vigente.
- Copia Literal del otorgamiento de poderes expedido por SUNARP con una antigüedad no mayor a 30 días, en caso de contar con apoderado.
- Copia del documento nacional de identidad (DNI) vigente o documento de identidad vigente para extranjeros, en caso de contar con apoderado.

2.4.2 Persona jurídica.

- Copia de Ficha RUC (empresa nacional) o Ficha de registro tributario del país de origen (empresa extranjera).
- Copia literal de la empresa expedida por SUNARP con una antigüedad no mayor a 30 días.
- Vigencia de poder de los Representantes Legales y/o apoderados facultados a realizar operaciones en el Mercado de Valores, expedida por SUNARP con una antigüedad no mayor a 30 días.

- Copia del documento nacional de identidad (DNI) vigente o documento de identidad vigente para extranjeros de cada Accionista, Socio, Director, Apoderado, Gerente General y Representante Legal autorizado.

2.4.3 Patrimonios Autónomos.

- Copia de Ficha RUC del administrador.
- Copia literal de la empresa expedida por SUNARP con una antigüedad no mayor a 30 días.
- Vigencia de Poder de los Representantes facultados a realizar operaciones en el Mercado de Valores, expedida por SUNARP con una antigüedad no mayor a 30 días.
- Copia del documento nacional de identidad (DNI) vigente o documento de identidad vigente para extranjeros de cada Accionista, Socio, Director, Apoderado, Gerente General y Representante Legal autorizado.

- 2.5 **Cambio de datos registrados**, el cliente se compromete a informar oportunamente a la SAB, respecto de cualquier cambio en los datos consignados, debiendo para ello actualizarlo en los documentos que correspondan. La SAB no se hace responsable por no haber sido comunicada oportunamente de los cambios realizados en la información proporcionada por el cliente.
- 2.6 **Cliente Inactivo**, el cliente que no efectúe operaciones por el lapso de dos años, la SAB se reserva el derecho de registrarlo como "cliente inactivo", no pudiendo efectuar ningún tipo de operación bursátil o extrabursátil, solicitar traspaso de sus valores a otra SAB, solicitar cheques por cualquier concepto, suscribir acciones o participar en Ofertas públicas que anuncien los emisores u otro que considere el mercado, pudiendo reanudar sus operaciones con la actualización de datos requeridos en los siguientes formularios: Contrato de Intermediación, Anexos, Declaraciones Juradas, y otros que considere pertinente la SAB, los cuales deben ser completados por la información solicitada, adjuntando la documentación según corresponda y entregarlos debidamente firmados.
- 2.7 **Cliente bloqueado**, el cliente que mantenga la cuenta de valores y fondos sin saldos al término de (06) meses continuos, la SAB procederá a bloquear la cuenta del cliente en la página web y sistema interno de la SAB. Pudiendo activar la cuenta y reanudar sus operaciones con la actualización de datos requeridos en los siguientes formularios: Contrato de Intermediación, Anexos, Declaraciones Juradas, y otros que considere pertinente la SAB, los cuales deben ser completados por la información solicitada, adjuntando la documentación según corresponda y entregarlos debidamente firmados.
- 2.8 **Cliente no admitido**, en caso que el cliente no proporcione la información solicitada en los Contratos de Intermediación, anexos, declaración jurada, documentación física requerida y otros que considere la SAB, la Gerencia General se reserva el derecho de no admitirlo como cliente.

Para conservar la condición como cliente, siempre que el cliente mantenga instrumentos financieros en la SAB, deberá cumplir con mantener la documentación actualizada cuando la SAB lo requiera.

Cuando pierde la condición de cliente con la SAB, el cliente deberá presentar toda la documentación vigente que se solicita según el punto 2.4 que corresponda, solicitar por escrito el traspaso de los valores que mantenga en la SAB, debiendo cancelar lo correspondiente por derecho de traspaso de valores a otra SAB y por mantenimiento de cuenta. Asimismo, solicitar por escrito la emisión de cheque o transferencia bancaria en caso el cliente mantenga algún saldo a favor en moneda nacional o extranjera.

- 2.9 **Documentación generada por la SAB**, como medida de control, periódicamente la SAB emitirá del portal de SUNARP (Vigencia de Poder o Copia Literal), Central de Riesgo (reporte crediticio), RENIEC (DNI) y otro documento que considere necesario la SAB. Los gastos incurridos por la emisión de los documentos serán cargados y registrados en la cuenta corriente que el cliente mantiene en la SAB.



POLÍTICA DE CLIENTES

2.10 **Cuenta Bancaria**, para realizar las transacciones comerciales con la SAB, el cliente deberá contar con una cuenta bancaria de preferencia Banco Scotiabank o BanBif (disponibilidad de fondos el mismo día y no genera costo al cliente) u otro que considere el cliente (sujeto a costos según tarifario del Bco.).

2.11 **Sujeción y responsabilidades**, por la constancia de conocimiento de la presente política de clientes, el cliente acepta su sometimiento a todas las prescripciones de la Ley de Mercado de Valores, las normas de la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV, el Reglamento del mecanismo centralizado donde efectúe sus operaciones, al Reglamento de Agentes de Intermediación, al Contrato de Intermediación y a la Política de Clientes de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 32 literal a) del RAI.

2.12 **Página Web**, se permitirá el acceso a la página Web de INVERSTA SAB, a los clientes que hayan cumplido con las condiciones y requisitos para ser admitidos como tal.

Seguidamente la SAB le proporcionará al cliente la clave personal, para lo cual se sugiere tomar en cuenta las siguientes "recomendaciones":

- El cliente, luego de recabar la clave inicial, debe proseguir con el cambio de clave.
- Nunca proporcione su clave de acceso al "Representante de la SAB" u otra persona.
- Efectuar el cambio de clave de forma regular.

La SAB, no se responsabiliza por los perjuicios que pueda causar al cliente, el mal uso de la clave de acceso.

2.13 **Confidencialidad de la información**.- La información personal que INVERSTA obtenga de sus clientes tendrá carácter confidencial y no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros, ni para fines distintos de aquellos para los que fue solicitada.

3 PROCEDIMIENTO DE LAS ÓRDENES PARA VALORES E INSTRUMENTOS FINANCIEROS NEGOCIADOS EN EL MERCADO LOCAL Y MERCADO EXTRANJERO.

3.1 **Medios autorizados para la recepción de órdenes**, los medios autorizados para transmitir una orden para mercado local y extranjero son:

3.1.1 **Escritas**, el cliente deberá presentar al Representante autorizado de la SAB, la orden escrita detallando el tipo de orden C/V, valor, cantidad, precio, vigencia, etc. en las oficinas de la SAB. Para el caso donde el cliente no puede apersonarse a la SAB podrá remitir la orden escrita escaneada por correo electrónico a los representantes autorizados de la SAB para su posterior regularización.

3.1.2 **Telefónicas**, son las órdenes recibidas por los Representantes autorizados de la SAB a través de los números telefónicos asignados para este fin, las cuales serán grabadas y tendrán el mismo valor de las órdenes transmitidas por escrito, las cuales estarán disponibles sólo para clientes institucionales.

3.2 **Horario para la recepción de órdenes y atención al público**, la hora de recepción de las órdenes de los clientes para negociar valores e instrumentos financieros en el mercado local y extranjero procede de lunes a viernes desde las 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m. Las órdenes de los clientes recepcionadas fuera del horario de negociación de la BVL pasarán a formar parte de las órdenes del día hábil siguiente.

3.3 **Condiciones para la recepción y transmisión de Órdenes**

3.3.1 **Recepción de órdenes**, las órdenes que han sido recepcionadas por los Representantes autorizados por la SAB, realicen previamente la verificación de la recepción de fondos o valores necesarios para honrar la operación y proceder con el registro de la orden en el mercado local o extranjero. La SAB, no realiza operaciones con órdenes especiales.

3.3.2 **Registro de órdenes**, después que el Representante autorizado cumplió con lo establecido en el punto 3.3.1 se procede con ingresar la orden al "Registro de órdenes" en el sistema interno de la SAB, conservando el orden cronológico. Esta información no podrá ser alterada, modificada ni suprimida por ningún motivo o circunstancia. El registro de órdenes cumple con los requisitos que la norma así lo establece.

3.3.3 **Transmisión de órdenes**, luego de haber cumplido con lo establecido en el punto 3.3.2 y si las condiciones del mercado así lo permite, la SAB procederá respetando el orden cronológico a transmitir la orden al mercado a través del Sistema de Negociación que tenga establecido la Bolsa de Valores de Lima o el mercado extranjero.

3.3.4 **Ejecución y Asignación de operaciones**, luego de cumplir con la transmisión de órdenes, la SAB cumple con el proceso de asignación automática, el cual contemplará la secuencia cronológica de ejecución del Sistema de Negociación que tenga establecido la Bolsa de Valores de Lima o el mercado extranjero.

3.4 **Órdenes de vinculados**, las órdenes instruidas por vinculados a la SAB, serán recepcionadas, registradas, transmitidas y asignadas respetando el orden cronológico. Esta información no podrá ser alterada, modificada ni suprimida por ningún motivo o circunstancia. La SAB, no realiza operaciones con órdenes especiales.

3.5 **Órdenes de cuenta propia**, las órdenes instruidas por cuenta propia son las órdenes de la SAB, las cuales serán recepcionadas, registradas, por los representantes autorizados por la SAB, respetando el orden cronológico. Esta información no podrá ser alterada, modificada ni suprimida por ningún motivo o circunstancia. La SAB, no realiza operaciones con órdenes especiales.

3.6 **Inejecución de órdenes**, la SAB no registrará una orden, en los casos siguientes:

- a) Cuando el cliente no ha cumplido con la entrega previa de los fondos o valores necesarios para honrar la operación.
- b) No se registrará una orden para un cliente "persona jurídica o persona natural", si esta proviene de una persona que no ha sido facultada expresamente para tal efecto.
- c) No se registrará una orden, si el cliente mantiene documentación pendiente por entregar a la SAB, como: "Contratos, anexos, declaraciones juradas u otros que considere pertinente la SAB.
- d) No se registrará órdenes sin la debida especificación de datos como precio, vigencia u otro que considere pertinente la SAB.

3.7 **Intermediación de Instrumentos Financieros Negociados en Mercados Extranjeros.**

Para que un cliente se encuentre habilitado en realizar operaciones en mercados extranjeros, deberá cumplir con la documentación requerida en el acápite 2 según corresponda para ser admitido como cliente y encontrarse autorizado para realizar operaciones en mercados extranjeros.

Las órdenes de clientes y de cuenta propia que negocian en mercado extranjeros se desarrollarán dentro del horario de atención de la SAB, cumpliendo con los procedimientos detallados en el acápite 3. Una vez confirmadas las operaciones estas serán liquidadas bajo la modalidad de compensación y liquidación a través de CAVALI (DVP, FOP u otro).

3.8 **La SAB, pone a disposición del cliente la siguiente información:**

3.8.1 Una vez asignadas las operaciones, el cliente podrá recabar las pólizas originales en las oficinas de INVERSTA SAB desde el día siguiente de realizadas las operaciones.



POLÍTICA DE CLIENTES

3.8.2 Con relación a información que solicite el cliente para que le sea enviada vía correo electrónico, la SAB cumplirá con el envío bajo responsabilidad y riesgo del cliente.

3.8.3 Con relación a la "estructura de cartera y estados de cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera" estas se encuentran disponibles en la portal Web: www.investa.com.pe, pudiéndolos generar por rango de fecha en formato PDF, liberando en consecuencia a INVESTA SAB de la responsabilidad del envío físico de la estructura de cartera y de los estados de cuenta corriente mensual y trimestral.

3.8.4 En caso de existir alguna complicación con la página web de INVESTA SAB, el cliente sin costo alguno, podrá solicitar el envío de la estructura de cartera y los estados de cuenta corriente en moneda nacional y/o extranjera al correo electrónico que el cliente mantiene registrado en la SAB. En caso que el cliente, requiera la información impresa, lo podrá solicitar y recabar en la oficina de la SAB, previo pago según el tarifario vigente.

4 CONFLICTO DE INTERESES

4.1 Las órdenes instruidas por los clientes, serán recepcionadas, registradas, por los representantes autorizados por la SAB, respetando lo establecido en el punto 3. Esta información no podrá ser alterada, modificada ni suprimida por ningún motivo o circunstancia.

4.2 En caso de existir algún conflicto de interés con algún cliente(s), por las órdenes de cuenta propia o vinculados, la SAB mantendrá neutralidad sin conceder privilegio a ninguno de ellos, tratando en lo posible de otorgar un resultado justo y transparente.

5 MODIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE ÓRDENES

5.1 **Modificación de órdenes.-** Toda modificación de una orden registrada pierde el número correlativo de la orden original y se anula, debiéndose emitir una nueva, a la cual se le asignará el número y hora de recepción que le corresponda en el sistema. Sólo procederán antes de haberse ejecutado la orden original.

5.2 **Corrección de órdenes.-** La corrección tiene lugar en los casos en que los Representantes autorizados por la SAB deba subsanar errores imputables a ella, que pudieran haberse originado en el proceso del registro de órdenes, ejecución y asignación de órdenes de los clientes. Las correcciones se podrán efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación.

6 LIQUIDACION DE FONDOS

6.1 **Fecha de liquidación.-** Las operaciones serán liquidadas según las fechas de liquidación de CAVALI para las operaciones realizadas en el mercado local y para las operaciones realizadas en el mercado extranjero según las fechas asignadas por el bróker. Asimismo, todos los gastos adicionales que sean producidos por negociar en el mercado extranjero serán asumidos y cargados en la cuenta corriente que el cliente mantiene en la SAB. Con relación a las operaciones realizadas en el extranjero, la SAB no utiliza cuentas globales.

6.2 **Solicitud de pago.-** El cliente deberá solicitar al área de Tesorería vía correo electrónico, telefónico o por escrito el pago correspondiente por las operaciones, pago de dividendos o saldos a favor que figuren como disponibles en los estados de cuenta, el cual será realizado vía transferencia bancaria, interbancaria, BCR o según lo indicado por el cliente. Los pagos serán realizados en la fecha de liquidación que corresponda desde las 3:00pm previa coordinación con el área de Tesorería.

La SAB, no efectúa pagos en efectivo a los clientes que hayan realizado operaciones o que mantengan saldos en su cuenta corriente. La SAB, procurará no realizar pagos a nombre de terceros, apoderados o representantes legales.

6.3 **Abono de clientes.-** Los abonos sólo deben efectuarse a través de las cuentas de intermediación bancarias de INVESTA SAB, las mismas que se encuentran descritas en la póliza y publicadas en nuestra página Web.

El cliente al efectuar un abono en nuestras cuentas de intermediación bancarias, deberá indicar el código RUT (código cliente) el mismo que se encuentra descrito en la póliza, posteriormente deberá informar vía correo electrónico al área de Tesorería para registrar el abono en su cuenta corriente.

La SAB, no asumirá ninguna responsabilidad, en los casos que el cliente haga entrega de dinero en efectivo a Representantes autorizados por la SAB, Funcionarios o empleados en general de la SAB.

No procederá la solicitud de pago por saldos que el cliente registre a favor en moneda nacional o extranjera, a los clientes que registren documentación pendiente por entregar a la SAB, como: "Contratos, Anexos, "Declaraciones Juradas" y otros, hasta que el cliente regularice la entrega de toda la documentación solicitada.

7 OPERACIONES DE REPORTE

7.1 La SAB, sólo podrá autorizar Operaciones de Reporte (Cliente Reportado) a los clientes que hayan calificado para realizar este tipo de operaciones según las condiciones establecidas en el contrato suscrito para tal fin.

7.2 La SAB se reserva el derecho de autorizar operaciones de reporte, previa evaluación del cliente y según la coyuntura del mercado.

7.3 El monto mínimo para solicitar un reporte, no debería ser menor a S/.30,000.00 (Treinta Mil y 00/100 Soles) o el equivalente en moneda extranjera.

7.4 Con relación a las operaciones que se encuentran descubiertas, el representante autorizado de la SAB informará a sus clientes vía correo electrónico, telefónico o por escrito las operaciones que deberán ser cubiertas con dinero en efectivo (vía abono en las cuentas de Intermediación bancaria de la SAB) o valores que se encuentren dentro de la "Tabla de valores referenciales-Operaciones de reporte con renta variable" dentro de las 24 horas de informado. En aplicación del Artículo 176 de la Ley del Mercado de Valores, la Gerencia General de la SAB, se reserva el derecho de liquidar las operaciones de reporte en caso el cliente no cumpliera con mantener la cobertura de sus operaciones.

7.5 Al vencimiento del reporte, el cliente reportado deberá comunicar el cumplimiento del pago total adeudado a la fecha en moneda nacional o extranjera, en caso contrario la Gerencia General de la SAB se reserva el derecho de liquidar la operación de reporte y otros valores que mantenga el cliente en custodia de la SAB en cumplimiento a la primera y segunda Disposición Final del Reglamento de Operaciones de Rueda de Bolsa y al Artículo 176 de la Ley del Mercado de Valores.

8 TRASPASO DE VALORES A OTRA SAB

El cliente que desee trasladar a otra SAB los valores que se encuentren bajo la cuenta matriz de INVESTA SAB, debe presentar la solicitud de traspaso de valores debidamente firmado por la persona natural o persona jurídica facultada expresamente para tal efecto, adjuntando copia del DNI vigente, vigencia de poder en caso lo requiera y la boleta de abono por el pago respectivo según el tarifario vigente.



POLÍTICA DE CLIENTES

No procederá la solicitud de traspaso de valores si el cliente registra deudas con la SAB, mantiene algún proceso administrativo o judicial con la SAB, mantiene documentación pendiente por entregar a la SAB (Contratos, anexos, declaraciones juradas u otros que considere pertinente la SAB), por mandato judicial o por la SUNAT.

El procedimiento descrito no constituye vía previa ni supone limitación alguna para que los clientes puedan optar alternativamente por otros mecanismos de solución de controversias o para interponer las denuncias administrativas ante la Superintendencia del Mercado de Valores o el INDECOPI.

Lima, 30 de marzo del 2017

9 DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES.

El cliente, al suscribir el Contrato de Intermediación con la SAB, toma conocimiento y recibe un ejemplar de la "Política de clientes".

Los clientes de la SAB, podrán contar con un ejemplar del mismo en la página web de la SAB: www.investa.com.pe y en la página web de la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV: www.smv.gob.pe pudiendo solicitar un ejemplar del mismo en las oficinas de la SAB.

El plazo para que comience a aplicarse ante cualquier modificación que se realice a la "Política de clientes o Contrato", será a los 30 días después de haber sido aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV y será publicado en la página web de la SAB, en las oficinas de la SAB y otra que considere pertinente la SAB, desde el día siguiente de su aprobación por la SMV. En caso la Política de Clientes no requiera la aprobación de la SMV, ésta entrará en vigencia a los 15 días de aprobada por la SAB.

10 DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DEL TARIFARIO

La modificación del Tarifario establecido por la SAB, será difundido a través de la página web de la SAB: www.investa.com.pe, página web de la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV: www.smv.gob.pe y otra que considere pertinente la SAB, la misma que entrará en vigencia a los quince días después de la fecha de aprobación por la Gerencia General.

En caso que el cliente no se encontrará conforme con los incrementos realizados en el nuevo tarifario referidos a los servicios prestados por la SAB, el cliente podrá dar por concluida la relación comercial solicitando por escrito el traslado de sus instrumentos financieros a la SAB que nos indique sin generar costo alguno para el cliente. No aplicable para incrementos realizados por servicios brindados por terceros.

La solicitud procederá, previa actualización de la información solicitada en los siguientes formularios: Contrato de Intermediación, Anexos, Declaraciones Juradas, y otros que considere pertinente la SAB, los cuales deben adjuntar la documentación requerida según corresponda y entregarlos debidamente firmados.

11 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, RECLAMOS Y SOLUCION DE CONFLICTOS

La consulta o reclamo deberá ser dirigida al Gerente General y presentada por escrito en la oficina principal de la SAB en el horario de atención al público, adjuntando copia del DNI y proporcionando copia de toda la documentación que sustente el referido reclamo.

La SAB, se acogerá al plazo de 30 días según lo establecido por la Resolución SMV N°006-2012-SMV/01 para dar respuesta al reclamo o consulta presentada por el cliente, la misma que podrá ser ampliada hasta por un mismo plazo, previa comunicación al cliente la cual estará en función a la complejidad y al lapso transcurrido de los hechos.