



<b>Uso Público</b>		
<b>Página:</b> 1 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
<b>Vigencia:</b>	<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
<b>Versión:</b> 1.0		

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

**POLITICA DE CLIENTES**

**Aprobada: 30 de setiembre de 2019**  
**Vigencia: desde 01 de noviembre de 2019**

Uso Público		
Página: 2 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:	<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión: 1.0		

## **POLÍTICA DE CLIENTES**

### **OBJETIVO**

La presente Política adoptada por SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A., en adelante SAB SURA o la Sociedad, contiene los requisitos que deben cumplir las personas o empresas para ser admitidas como Clientes; los criterios, parámetros y procedimientos que aplica la Sociedad en sus actividades en general y, en particular para la recepción, transmisión, ejecución de órdenes; y la asignación de operaciones y los criterios para evitar los conflictos de interés que se pudieran presentar, en particular, en lo que se refiere a la ejecución y asignación de órdenes propias de la Sociedad y de sus vinculados, en relación con las de sus Clientes, en resumen, contiene una descripción detallada de los criterios, parámetros y procedimientos que aplica SAB SURA.

La Sociedad ofrecerá servicios de alta calidad tanto a emisores como a inversionistas. Tratará como Clientes a los otros partícipes con los que establezca una relación de alianza. Con todos ellos suscribe un compromiso de confianza, en una relación de largo plazo.

### **DISPOSICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES**

La Sociedad tiene un sistema automatizado de Recepción y Registro de Órdenes y Asignación de Operaciones (en adelante El Sistema) que ofrece seguridad y continuidad en el servicio.

El Sistema comprende operaciones en el mercado primario de colocaciones y en el mercado secundario bursátil y extrabursátil.

El Sistema tiene por finalidad facilitar a la Sociedad el atender las órdenes e instrucciones de los Clientes, transmitirlos y asignar sus operaciones a través de sistemas informáticos que impidan cualquier alteración que desvirtúe la intención del Cliente.


Las operaciones serán asignadas por la Sociedad a los Clientes, en todos los casos, según el estricto orden cronológico en que fueron ingresadas.

La Sociedad podrá recabar órdenes de los Clientes a través de los siguientes medios:

- Ordenes escritas
- Ordenes telefónicas
- Ordenes a través de la aplicación implementada desde la página web de SAB SURA
- Ordenes a través de e-mail registrado en el Contrato de Intermediación.

El Cliente debe indicar en el Contrato de Intermediación el o los medios a través de los cuales hará llegar sus órdenes de operaciones a la Sociedad.

Los Clientes pueden hacer llegar sus órdenes desde las 8:30 a.m. hasta el cierre de las negociaciones en el mercado que se desea operar. Las órdenes recibidas una vez que el mercado ha cerrado serán consideradas para la siguiente sesión de negociación.

<p>Uso Público</p> <p>Página: 3 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Las órdenes deben ser impartidas bajo condiciones específicas de cantidad, precio, plazo de ejecución y otras, en función del mercado y tipo de valor o instrumento financiero (ver punto RECEPCION, REGISTRO Y TRANSMISION DE ORDENES).

La Sociedad no tiene la obligación de ejecutar una orden, si el Cliente no ha cumplido con la entrega de los fondos, valores o instrumentos financieros necesarios para cumplir con la liquidación de la operación correspondiente.

**Las órdenes impartidas por los Clientes son de total responsabilidad de estos, de acuerdo con el artículo 195 de la Ley del Mercado de Valores SAB SURA está prohibida de asumir cualquier pérdida de sus Clientes como consecuencia de operaciones concertadas de acuerdo a Ley.**

### **REQUISITOS PARA SER CLIENTE**


Todos los Clientes que deseen efectuar operaciones a través de la Sociedad deberán registrar su información y firmar en un Contrato de Intermediación, el Contrato será identificado por un código numérico por la Sociedad y deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre completo, documento de identidad (Copia de DNI, Carnet de Extranjería o Pasaporte), fecha de nacimiento, número telefónico, domicilio, edad, grado de instrucción, nacionalidad, profesión, actividad económica, número de cuenta bancaria (Personas Naturales)
- b) Denominación o Razón Social, objeto social, dirección completa de la sede social u oficina principal, datos generales de las personas que ostentan la calidad de representantes legales, número de cuentas bancarias (Personas Jurídicas). Adjuntar copia de RUT, Constitución de la empresa y vigencia de poderes vigentes.
- c) Nombre de la persona jurídica que lo administra, seguido de la denominación del patrimonio o beneficiario y de las palabras "Patrimonio Autónomo" (Patrimonios Autónomos).

En ningún caso, el Cliente consignará como su domicilio las oficinas del Agente, excepto en el caso de personas vinculadas al Agente o de su grupo económico.


- d) Si el Cliente resulta ser representante de otro agente, deberá presentar la autorización escrita de su agente.
- e) Códigos de Identificación. La SAB debe determinar para cada Cliente los siguientes códigos:

1. Código de Cliente, asignado por el Agente. En caso el Cliente cuente con más de un código de control, todos éstos deben estar consignados en el Contrato de Intermediación del Cliente.

<p>Uso Público</p> <p>Página: 4 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

2. Registro Único de Titular del Registro Contable de la Institución de Compensación y Liquidación correspondiente, si cuenta con dicho código


- f) Tipo de cuenta: A continuación, se señala los productos y servicios que SAB SURA brinda:
1. Operaciones en Renta Variable
  2. Operaciones en Renta Fija
  3. Derivados Financieros
  4. Operaciones Extrabursátiles
  5. Operaciones de Mutuo
  6. Administración de Cartera
- g) Los objetivos de inversión y el nivel de conocimiento sobre aspectos de mercado de valores del Cliente.
- h) Prueba de dirección domiciliaria, de ser necesaria.
- i) Perfil de inversión o de riesgo, siempre y cuando el Cliente desee recibir el servicio de Administración de Cartera.
- j) Código de la oficina de la Sociedad asignado al Cliente, siempre será "Oficina Principal"
- k) Fecha de inscripción del Cliente y fecha de actualización de los datos del Contrato de Intermediación.
- l) Medio de comunicación de las órdenes, indicando si van a ser órdenes escritas, telefónicas, aplicaciones implementadas desde la página web de SAB SURA o vía e-mail.
- m) Aceptación de la modalidad en que desea acceder a su estado de cuenta, pudiendo ser:
1. Remisión física al domicilio que señale el Cliente
  2. Remisión a una dirección de correo electrónico indicada por el Cliente.  
Si el Cliente elige esta opción él asume los riesgos de recepción de la información. SAB SURA contará con los cargos de envío respectivos
- n) Leer, llenar y/o firmar los siguientes Anexos al Contrato de Intermediación del Cliente:
1. Declaración Jurada PLAFT SMV (incluye Origen de Fondos, Declaración PEP y Declaración FATCA)
  2. Anexo N°01: Cláusulas Generales
  3. Anexo N°02: Contrato Mancomunado/ Individual con Poder
- o) Nombre y firma del personal de la SAB que obtuvo o determinó la información del Contrato de Intermediación del Cliente. Los contratos deben ser firmados por un Representante o por un Gerente que cuente con el poder correspondiente.
- p) Firmar el Contrato de Intermediación. Firma del Cliente, Representante Legal o del tercero apoderado en caso que éste hubiera autorizado para emitir órdenes en su

<p>Uso Público</p> <p>Página: 5 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

nombre, debiendo en dicho caso adjuntar copia del respectivo poder debidamente inscrito en los Registros Públicos.


### **DECLARACIONES DEL CLIENTE E INFORMACION DE INTERES PARA EL CLIENTE**

- i. El Cliente se somete a la Ley del Mercado de Valores y Reglamento de Agentes de Intermediación vigentes, al Contrato de Intermediación firmado con SAB SURA y a la presente Política de Clientes.
- ii. El Cliente declara tener conocimiento de la Política de Clientes de la Sociedad.
- iii. El Cliente acepta el tarifario vigente y de las condiciones y mecanismos de comunicación previa para la modificación de tarifas.
- iv. El Cliente declara y reconoce que SAB SURA no tiene ninguna responsabilidad ni obligación de informarle y/o asesorarle con respecto al régimen legal aplicable a los valores, anuncios, comunicados o información en general de los emisores de dichos valores, o del tratamiento tributario de sus inversiones tanto en el mercado local como en mercados del extranjero, siendo el Cliente el único responsable de informarse sobre el tratamiento legal y tributario de sus inversiones así como efectuar el pago de tributos que le corresponda en su debida oportunidad, salvo en los casos en los que la SAB actúe en cumplimiento de su función de administración de cartera y la negociación de instrumentos en los que la SAB sea el titular de los valores o instrumentos financieros negociados en el extranjero.
- v. Es de entera responsabilidad del Cliente informar a SAB SURA sobre cualquier actualización que pudiera haber habido al estado de los poderes de representación que hubiera otorgado. El Apoderado o Representante Legal del Cliente deberá presentar la actualización de sus poderes cada vez que sufran modificación o a la solicitud de SAB SURA. SAB SURA no se hace responsable por el mal uso de los poderes que el Cliente hubiera otorgado a su Apoderado o Representante Legal.
- vi. A los Clientes que deseen efectuar operaciones con futuros y opciones se les entregara un folleto informativo acerca del funcionamiento de estas operaciones. Dicho folleto contiene información sobre derivados financieros, la misma que comprende lineamientos básicos respecto a este tipo de instrumentos. El inversionista asume plena y absoluta responsabilidad respecto de su decisión de realizar operaciones con instrumentos derivados, asumiendo y aceptando el riesgo inherente que caracteriza la realización de dichas operaciones.
- vii. Como medida de control interno de la Sociedad, para la realización de sus operaciones, en ningún caso debe entregar dinero en efectivo a la Sociedad o a sus Representantes, debiendo efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación de la Sociedad.
- viii. La SMV es el organismo del Estado peruano que tiene por función la supervisión del mercado de valores y la protección de los inversionistas.
- ix. El Cliente tiene la opción de confirmar los saldos o movimientos de sus valores e instrumentos financieros que se encuentren anotados en el Registro Único de Titulares del Registro Contable administrado por Cavali ICLV S.A., a través de los medios habilitados para tal fin.

<p>Uso Público</p> <p>Página: 6 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- x. Las pólizas de las operaciones efectuadas por el Cliente estarán a su disposición en las oficinas de SAB SURA en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores a la ejecución de la operación.
- xi. La información del contrato deberá ser actualizada por parte del Cliente cuando dicha información haya variado. Asimismo, en caso haya una absoluta modificación del Contrato, se deberá contar con la firma del Cliente o representante, acreditando los cambios efectuados.
- xii. La Sociedad se reserva el derecho de verificar u obtener directamente la documentación de sustento a través de las instituciones correspondientes, pudiendo trasladar el costo del trámite al Cliente.
- xiii. La Sociedad efectuará los procedimientos necesarios respecto a la verificación de información del futuro Cliente, en cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera – Perú y SMV.
- xiv. La Sociedad se reserva el derecho de aceptar la solicitud de una persona natural o jurídica para ser Cliente o de bloquear su Registro para impedir realice cualquier tipo de operación por razones que justifiquen dicha medida, de acuerdo a las normas establecidas para estos casos o cuando se ponga en riesgo la seguridad de la sociedad en la presente Política.
- xv. La Sociedad podrá establecer, de acuerdo a su criterio, contratos individuales con los Clientes para determinadas operaciones especiales. En el caso del servicio de Administración de Cartera se deberá suscribir un contrato con los Clientes de acuerdo con lo señalado en el artículo 73 del RAI. Asimismo, las comisiones a cobrar a cada Cliente serán fijadas dentro de los rangos y aplicando los criterios indicados en el tarifario y serán comunicadas oportunamente. La modificación del Tarifario será informada a los Clientes vía e-mail, comunicaciones escritas y será publicado en la página web de la SAB.
- xvi. En caso haya una modificación de las comisiones respecto a lo aceptado por los Clientes se procederá de la siguiente forma:
  - a) En el caso de incrementos en las comisiones, deben ser comunicados a los Clientes con una anticipación a su aplicación no menor de quince (15) días, por vía escrita o vía mail, adicionalmente el nuevo Tarifario será publicado en la página web de la Sociedad.
  - b) En caso de que se disminuyan las comisiones, la modificación no requiere ser comunicada con anticipación a los Clientes, por lo que se aplican de inmediato.

La comunicación previa a la que se refiere el inciso a) debe señalar expresamente que el Cliente puede dar por concluida la relación contractual por no estar de acuerdo con la modificación de las tarifas, de conformidad con las condiciones establecidas en la Política del Clientes. En este caso el Cliente no asumirá 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.
- xvii. Dentro de los 15 días de anticipación al inicio de vigencia de las nuevas tarifas, el Cliente puede expresar por vía escrita su desacuerdo y solicitar a la Sociedad dar por concluida la relación contractual. En este caso, el Cliente no asumirá ningún costo por el traslado de sus valores o instrumentos financieros, salvo que se haya pactado específicamente lo contrario o que el costo lo origine un tercero.

Uso Público		
Página: 7 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:	<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión: 1.0		

- xviii. La información que se obtenga de los Clientes tendrá carácter confidencial. Le es aplicable la prohibición que sobre reserva de identidad se establece en la Ley y no será utilizada en beneficio propio o de terceros, ni para fines distintos a aquellos para los que se le solicita.

### **CANCELACION DE CONDICION DE CLIENTE**

Cualquier Cliente perderá su condición de tal si es que no registra movimientos o no mantiene custodia por un periodo que exceda los 365 días.  
SAB SURA comunicará al Cliente por escrito la cancelación de la condición de Cliente.

### **OPERACIONES EN EL MERCADO INTEGRADO LATINOAMERICANO (MILA)**

En lo relacionado con las operaciones en el Mercado Integrado Latinoamericano el Cliente declara lo siguiente:

Conocer el funcionamiento de las operaciones realizadas en Sistemas de Negociación Extranjeros a través del Enrutamiento Intermediado y asumir los riesgos involucrados en tales operaciones.


Conocer y asumir que la negociación de los valores se encuentra sujeta a las normas que regulan los mercados de valores extranjeros donde éstos se negocian y en consecuencia, la realización de ofertas públicas de adquisición y ofertas públicas de compra por exclusión de valores, se formulan cuando así lo establezcan dichas legislaciones y bajo las condiciones que ellas determinen.

Conocer y asumir que la Información Relevante referente a los valores está sujeta a la forma, oportunidad de presentación y demás disposiciones establecidas en las normas que rigen a los emisores de valores transados en tales Sistemas de Negociación Extranjeros.

Conocer los medios a través de los cuales se puede acceder a la Información Relevante de los valores.

Conocer todos los tipos de instrumentos financieros que se van a adquirir, la naturaleza y características de los valores y el régimen de anotaciones en cuenta utilizado para la adquisición de valores a través del Enrutamiento Intermediado, por el cual los valores serán anotados en las Centrales de Depósito de Valores Extranjeras en una cuenta agregada a nombre del Instituto de Compensación y Liquidación de Valores ("CAVALI"). Asimismo, conocer los mecanismos o medios a su disposición a efectos de ejercer los derechos que los valores otorgan.

Conocer, consentir y asumir que, en caso se ordene la inscripción de afectaciones en la cuenta agregada a nombre de CAVALI en las Centrales de Depósito de Valores Extranjeras por causas atribuibles al CLIENTE, la

<p>Uso Público</p> <p>Página: 8 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

afectación se replique en el registro contable administrado por CAVALI, con el objeto de mantener conciliados ambos registros.

Conocer la legislación del país en el que se negocian, compensan y liquidan los valores o fondos por la realización de operaciones en Sistemas de Negociación Extranjeros.

Conocer y asumir que las referidas operaciones no se encuentran cubiertas por el Fondo de Garantía ni por las garantías a que se refiere el artículo 136 de la Ley del Mercado de Valores, aprobada por el Decreto Legislativo N° 861, y sus modificatorias.

Conocer y asumir que SAB SURA no asume responsabilidad por la solvencia de los emisores o por la rentabilidad de los valores o instrumentos financieros; por las variaciones que se produzcan en el tipo de cambio; y por el retorno de divisas u otros activos, si por disposiciones internas del país donde se encuentren los valores, fondos o instrumentos financieros, se impide o restringe la remesa de valores, divisas o fondos.

Las operaciones permitidas en MILA son:


- Únicamente se podrán realizar ofertas en el mercado secundario y operaciones al contado de valores de renta variable.
- La inscripción de valores y emisores en los sistemas de negociación participantes o en los registros que administren los supervisores de éstos, se realizará de conformidad con la legislación de cada país.
- La oferta pública y negociación de los valores de renta variable inscritos en cualquiera de los registros de las autoridades competentes de los mercados de valores participantes, se realizará de conformidad con la legislación del país en donde los valores se encuentren inscritos originalmente.

Contrato de Corresponsalía:

El contrato de corresponsalía suscrito entre una SAB y un Intermediario Extranjero autorizado a operar en un Sistema de Negociación Extranjero, contiene derechos, obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes en las actividades que realicen para la negociación de valores a través del Enrutamiento Intermediado.

SAB SURA deberá remitir a la SMV, sin perjuicio de la comunicación como hecho relevante, de conformidad con el Reglamento de Agentes de Intermediación, copia del contrato de corresponsalía que haya celebrado con un Intermediario Extranjero, así como sus modificaciones, dentro de los 10 días hábiles siguientes de suscrito o antes de que efectúe operaciones a través del Enrutamiento Intermediado, lo que ocurra primero.



<p>Uso Público</p> <p>Página: 9 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Acceso al Mercado:

El acceso al MILA será directo, mediante sus plataformas de negociación y a través de mecanismos de enrutamiento de propuestas, por cuenta y responsabilidad de las SAB con los cuales mantenga Contratos de Corresponsalía vigente.

En relación al enrutamiento intermediado SAB SURA dispondrá de la infraestructura tecnológica adecuada que garantice el correcto funcionamiento de los componentes que forman parte de la solución de ruteo.

Mercado y Tipo de Operaciones:

El ingreso directo de propuestas a través de mecanismos de enrutamiento de propuestas se realizará únicamente al mercado secundario de operaciones al contado con valores de renta variable.

Del conjunto de valores listados en la BVL, podrán estar incluidos en el Mercado Integrado, los siguientes:

\* Valores de renta variable, como acciones, acciones sin derecho a voto, acciones de inversión, ADR, ADS, cuotas de participación y Fondos cotizados ETF, o valores sobre índices de acciones, inscritas en la Bolsa, cuya solicitud de listado haya sido presentada por el propio emisor.


\* Valores de renta variable, como acciones, acciones sin derecho a voto, acciones de inversión, ADR, ADS y cuotas de participación extranjeros o emitidos por compañías extranjeras que realicen actividades principalmente en el país.

\* Fondos cotizados ETF, o valores sobre índices o canasta de acciones, que dentro de sus componentes se encuentren subyacentes locales o extranjeros que realicen actividades principalmente en el país.

La BVL en acuerdo y reciprocidad con las demás Bolsas participantes podrá incluir los valores señalados precedentemente. Asimismo, mediante Disposiciones Complementarias, podrá definir el tipo de valores que dentro de lo especificado en el presente artículo se negociarán en el Mercado Integrado.

**RECEPCIÓN, REGISTRO Y TRANSMISIÓN DE ÓRDENES**

El Sistema de SAB SURA (El Sistema) es un programa informático que asigna en forma automática la fecha, hora y número correlativo a cada orden. El Sistema sólo aceptará órdenes por valor, de compra o venta, modificaciones, correcciones o cancelaciones ingresadas por el personal expresamente autorizado por el Gerente General de la Sociedad. Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia pueden ser alterados o modificados.

<p>Uso Público</p> <p>Página: 10 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------


Previo al registro de una orden se verificará que en la cuenta del Cliente correspondiente existan valores o recursos que permitan el cumplimiento de las obligaciones respectivas en la fecha de liquidación de la operación que podría generar dicha orden.

Las órdenes que se registren en el Sistema pueden ser de los siguientes tipos:

- Ordenes Normales u Ordinarias: Ordenes de Clientes que no están clasificadas dentro de ninguna de las siguientes categorías. Se entiende que son todas aquellas instrucciones de Clientes que suceden de manera cotidiana.
- Órdenes de Cuenta Propia: Son las órdenes de compra o venta de valores que realice la Sociedad por cuenta propia.
- Órdenes de Vinculados: Para la determinación de vinculación se debe tener en cuenta los parámetros establecidos por la SMV. Además, se consideran vinculados a los accionistas, gerentes, funcionarios, representantes y personal de la Sociedad.
- Órdenes de Otros Intermediarios: Son aquellas órdenes que son ingresadas a nombre de otros intermediarios y posteriormente asignadas a sus Clientes finales.
- Ordenes Consolidadas: SAB SURA no considera dentro de sus procedimientos la consolidación de órdenes.
- Órdenes Especiales: Son las órdenes de inversionistas cuyo monto supere los S/. 10,000 Nuevos Soles o su equivalente en dólares americanos, Son órdenes que pueden transmitirse en forma fraccionada con el objetivo de optimizar el resultado de la operación total para el Cliente. Estas órdenes se pueden alternar con las ordinarias que se hayan registrado con posterioridad a las especiales en el sistema de registro de órdenes.

Las órdenes son recibidas por la Gerencia de Negociación y Ventas y se registrarán los datos de la operación con la siguiente información:

- Nombre completo, documento de identidad, firma o razón social del Cliente o de su representante legal, debidamente autorizado, que dio la orden.
- Nombre del Representante que tomó y procesó la orden para su ejecución, de ser el caso.
- Código del Cliente.
- Modalidad de recepción de orden, de conformidad con lo indicado en el respectivo Contrato de Intermediación del Cliente.
- Mercado al cual va dirigida la orden (Local o extranjero, en el caso de mercados extranjeros deberá indicar el país, o valores no inscritos en mecanismos centralizados de negociación).
- Tipo de orden: compra o venta

<p>Uso Público</p> <p>Página: 11 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Modalidad de la Operación: Contado, reporte u otra.
- Fecha de la orden.
- Hora, minuto y segundo de recepción o registro de la orden.
- Número de orden el cual debe ser correlativo y asignado automáticamente por el sistema. Este número debe ser inviolable y su asignación es por orden de llegada (cronológicamente). SAB SURA debe establecer únicamente una serie correlativa de números, para todas las órdenes de todos los tipos y modalidades de operaciones que reciba en un día determinado, excepto por lo dispuesto por el Reglamento del Mercado Integrado a través del Enrutamiento Intermediado, aprobado por Resolución CONASEV Nro. 107-2010-EF/94.01.1, las cuales deben tener su propio correlativo de órdenes de acuerdo a las condiciones señaladas previamente para el correlativo general de órdenes.
- Identificación completa del valor o instrumento financiero.
- Cantidad de valores o Monto Ordenado
- Precio de la orden. La indicación del precio deberá efectuarse en la moneda en que esté expresado el valor o en aquella que, según el tipo de operación, hubiere autorizado el Consejo de la Bolsa o Mecanismo Centralizado de Negociación. En el caso de valores representativos de deuda, el precio se expresará en función a un porcentaje de su valor nominal, tasa de descuento o de otro modo que hubiere sido previamente autorizado por la Bolsa o Mecanismo Centralizado de Negociación.
- Cantidad de valores o monto de dinero entregado para la ejecución de la orden respectiva.
- Indicador de Orden Ordinaria o Especial
- Vigencia de la orden. En caso de no estar especificada se le asignará una vigencia de 5 días útiles.
- Firma del Cliente, excepto en las modalidades de recepción de órdenes en las que no sea necesaria, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Intermediación del Cliente.


Las órdenes de otros intermediarios, como por ejemplo de intermediarios internacionales, se registrarán a nombre del mismo, indicando que se trata de una operación por cuenta de varios Clientes. Para la asignación de la operación debe conocerse el nombre de los Clientes.

La Sociedad recibirá las órdenes de compra, venta o de modificaciones de las órdenes de sus Clientes, entre las 8:30 a.m. y las 4 p.m. Este horario será adecuado por la Sociedad en función a cualquier modificación realizada por la Bolsa de Valores de Lima a los horarios de negociación establecidos en los mecanismos centralizados que administra, el cual será comunicado oportunamente a los Clientes.

Uso Público		
Página:	12 de 38	
Vigencia:		
Versión:	1.0	

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

**POLITICA DE CLIENTES**



En el caso de órdenes para ser ejecutadas en mercados del exterior, el horario de recepción de las mismas será de 8:30 a.m. a 5 p.m. Este horario será adecuado por la Sociedad en función a cualquier modificación realizada por los mecanismos de negociación involucrados, el cual será comunicado oportunamente a los Clientes.

Cualquier orden recibida después de este horario podrá ser considerada nula o ingresada en el Sistema apenas se haga disponible el ingreso de órdenes o al día siguiente, de acuerdo con las condiciones del mercado.

**Las órdenes serán ingresadas a los sistemas de negociación en estricto orden cronológico independientemente de ser para registrarse en una cuenta individual o una cuenta global, el proceso de asignación de operaciones respetará estrictamente el orden de ingreso cronológico de las órdenes de los Clientes.**


Cuando no se puedan ejecutar todas las órdenes del día por restricciones del mercado se deberá considerar que las órdenes recibidas de sus Clientes tienen prioridad sobre las órdenes de SAB SURA o las que reciba simultáneamente de sus accionistas, directores, gerentes, Representantes y/o demás personas vinculadas. En todo momento los Representantes de la SAB actuarán con honestidad e imparcialidad, sin anteponer los intereses propios a los de sus Clientes, en beneficio de éstos y del buen funcionamiento del mercado.

Es preciso indicar que las operaciones de compra o venta deberán ser liquidadas directamente en las cuentas que para tal fin tiene SAB SURA, a su nombre en determinados bancos o instituciones compensadoras de valores, nunca un Cliente deberá entregar dinero o valores físicos directamente al Representante o persona de contacto de la SAB.

SAB SURA S.A. mantiene un sistema de grabación de llamadas en los teléfonos directos asignados a sus representantes ubicados en su mesa de trading, que permite el registro de todas las órdenes dictadas telefónicamente (debidamente autorizadas por el Cliente en su Contrato del Cliente), lo que facilita la resolución de controversias relacionadas con la ejecución de las órdenes dictadas. Los Clientes que impartan órdenes por vía telefónica autorizan a SAB SURA S.A. que grabe su llamada, las llamadas estarán a disposición de la SMV a su solo requerimiento para efectos de su labor de supervisión.

**SAB SURA S.A., no tiene 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 con las condiciones establecidas en la Política de Clientes.**

***MODIFICACIONES – CANCELACIONES – CORRECCIONES DE ÓRDENES***

<p>Uso Público</p> <p>Página: 13 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Se entiende por modificación de una orden a la instrucción expresa del Cliente que tiene por objeto variar o cancelar una orden impartida. Las modificaciones y/o cancelaciones sólo proceden antes de haberse ejecutado totalmente la orden original y únicamente por la parte pendiente de ejecución. Cualquier modificación de una orden, salvo que implique únicamente la reducción de la cantidad ordenada, origina que ésta pierda su número correlativo respecto de la parte pendiente de ejecución y se anule, debiéndose emitir una nueva orden, a la cual se le asignará el número y hora de recepción que le corresponda.

El Representante, una vez que recibe la solicitud de modificación o cancelación de una orden de parte de su Cliente, verifica que la orden no haya sido ejecutada total o parcialmente para proceder con la modificación, según lo indicado en el párrafo precedente, o con la cancelación del total o del saldo pendiente de ejecutarse.

El Representante confirma al Cliente la ejecución de la modificación o cancelación o le explica la imposibilidad de efectuar lo solicitado por él, según sea el caso

La corrección de una orden se dará en caso la Sociedad deba subsanar errores imputables a él que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus Clientes. Las correcciones se pueden efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente y dentro del plazo máximo establecido por el Reglamento de los Sistemas de Liquidación de Valores, aprobado por Resolución SMV Nro. 027-2012-SMV/01 y demás normas aplicables.

Para que un Representante pueda efectuar una corrección, debe pedir la conformidad del Gerente de Negociación y Ventas o del Funcionario de Control Interno.

La Sociedad no será responsable por las solicitudes de modificación o cancelación de órdenes que efectúen sus Clientes a las órdenes previamente ingresadas.

### ***PLAN DE CONTINGENCIA Y OBLIGACIONES DE LA SAB ACERCA DEL INGRESO DE ÓRDENES A TRAVES DE SU PAGINA WEB***

En caso de presentarse alguna contingencia que afecte la web, se activará el Plan de Continuidad de Negocio (PCN) que se basa en colocar una página estática informando sobre los canales temporales de atención de órdenes.

Las transacciones serán canalizadas solamente a través de correo / vía telefónica (órdenes de compra o venta de valores)

Obligaciones como empresa:

- Continuidad: Se atenderá las solicitudes a través de correo / teléfono
- Seguridad: Se manejará las medidas de seguridad definidas a nivel de correo / teléfono. A nivel de la web se suspenderá la atención del servicio colocando una página estática informativa para los Clientes.


- o Correo: Medidas de seguridad de accesos / retención legal.
- o Teléfono: Grabación de llamadas.

### ***EJECUCIÓN, ASIGNACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES***

Uso Público		
Página:	14 de 38	
Vigencia:		
Versión:	1.0	

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

**POLITICA DE CLIENTES**



El Representante negocia las órdenes a través del Sistema BVL o en los mecanismos del extranjero durante los horarios permitidos por la Bolsa de Valores de Lima y por las Bolsas del extranjero a las que la SAB tiene acceso. En el caso de las Bolsas del extranjero, el ingreso de órdenes se debe realizar respetando los límites y reglamentación de la Bolsa donde se efectúa la negociación. El representante es el único autorizado a efectuar la negociación en los sistemas de negociación habilitados.

En el caso de valores no inscritos en mecanismos centralizados de negociación se registra la operación en el sistema de la SAB de acuerdo a lo pactado por las partes.

Para la asignación de operaciones, las órdenes propias de la Sociedad, de los vinculados y de los Clientes en general, se asignarán de acuerdo al orden cronológico. La Sociedad asignará preliminarmente las operaciones realizadas en la Bolsa. Esta asignación se hará automáticamente, en orden cronológico por cada orden.

El proceso de asignación de operaciones respetará estrictamente el orden de ingreso cronológico de las órdenes de los Clientes independientemente de ser para registrarse en una cuenta individual o una cuenta global,

Las órdenes de venta con precio límite se asignarán cuando el precio de mercado sea igual o superior al precio solicitado por el Cliente. Las órdenes de compra con precio límite se asignarán cuando el precio de mercado sea igual o inferior al precio solicitado por el Cliente.


Concluida la rueda, se comprobará que por cada ejecución exista una Orden y se cruzará esta información con el listado preliminar de asignación. Luego de cruzar y ordenar la información, se asignarán las operaciones de acuerdo a la información proporcionada por la Bolsa o el mecanismo centralizado de negociación correspondiente.

En el caso de las órdenes que no fueron ejecutadas, luego de haber transcurrido el plazo de ejecución señalado por el Cliente, la Sociedad dejará de transmitirla y recabará nuevas instrucciones del Cliente.

Si el Cliente no fijó plazo para la ejecución de la Orden, la Sociedad transmitirá desde su recepción hasta el plazo de cinco (5) días de recibida. Vencido el plazo sin que se haya ejecutado dicha Orden, ésta dejará de ser transmitida y la Sociedad recabará nuevas instrucciones del Cliente.

Para el caso de colocaciones en las que SAB SURA utilice una cuenta global para acumular las órdenes de Clientes, la asignación de valores de efectuará respetando el orden cronológico del ingreso de la orden.


La asignación de las operaciones realizadas en los Mercados Internacionales a nombre de la SAB, será ejecutada una vez se reciban las confirmaciones de dichas operaciones por parte del Operador Internacional. Los valores generados por estas operaciones en el exterior se administran en una cuenta global a nombre de la SAB por lo que para este tipo de operaciones se han implementado registros de control que permiten identificar a los titulares finales de los valores agrupados en la cuenta global respectiva. Cabe precisar que los valores serán custodiados o depositados en instituciones en el extranjero o locales, según corresponda y que el procedimiento para la recepción de órdenes será el mismo que se utiliza para

<p>Uso Público</p> <p>Página: 15 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

operaciones en el mercado local. El procedimiento para la ejecución y liquidación de órdenes será el siguiente:

- **MERCADO LOCAL:**

- a) El Representante registra la orden en el sistema de la SAB y en el sistema de negociación correspondiente, indicando la siguiente información:
  - Nombre del Cliente (comprador/vendedor)
  - Monto de la operación
  - Precio o porcentaje
  - Comisión de la Sociedad
  - Modalidad de operación
  - Tipo de orden (Compra o Venta)
  - Tipo de operación (M.N. o M.E.)
  - Definir la modalidad de pago, si es con cargo o abono en una cuenta, o la forma de recepción de fondos
  - Fecha de liquidación
  
- b) El Representante y BackOffice, cuadran internamente las operaciones registradas en el Sistema de Negociación con las operaciones negociadas por la SAB durante el día.
  
- c) BackOffice ejecuta la función de asignación automática en el Sistema de Negociación, considerando los criterios definidos por ley, para las órdenes de negociación ingresadas, registrando el código CAVALI de los Clientes.
  
- d) Al cierre de las operaciones de Bolsa, BackOffice extrae los archivos de operaciones del día del Sistema de CAVALI con las operaciones realizadas durante el día, el cual es cargado vía interfase al Sistema de la SAB a fin de que las operaciones previamente asignadas cuenten con la numeración reconocida por CAVALI para su posterior compensación y liquidación.
  
- e) El Sistema de la SAB genera el archivo de las operaciones asignadas,
  
- q) BackOffice entrega el registro de órdenes, listado de asignación y listado de órdenes al Funcionario de Control Interno.
  
- f) BackOffice entrega copia del listado de asignación a la Gerencia de Negociación y Ventas y al Gerente General.


<p>Uso Público</p> <p>Página: 16 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- g) El Sistema de la SAB genera el archivo de Asignación de Titulares que es enviado vía interfase al sistema de CAVALI.
- h) El Sistema de la SAB genera los archivos de información diarios para ser enviados a SMV a través del Sistema MvNet. Estos son: Registro de Clientes, Registro de Órdenes, Registro de Asignación y Registro de Pólizas los cuales son preparados, suscritos y enviados mediante el Sistema Mvnet por la Jefatura de Operaciones y Tesorería con la supervisión del Funcionario de Control Interno.

**- MERCADO EXTRANJERO**

- a) El Gerente de Negociación o los Representantes ejecutan las ordenes directamente en el sistema de negociación o se instruye al intermediario extranjero correspondiente para que ejecute la orden por cuenta de SAB SURA (La instrucción podría ser vía telefónica o e-mail). Los Representantes reciben información del mercado y las cotizaciones a través de e-mails enviados por el intermediario extranjero o de Bloomberg.
- b) El Gerente de Negociación o los Representantes reciben la confirmación de haber ejecutado la operación (vía e-mail, teléfono, Bloomberg, el sistema de negociación o la página web del intermediario).
- c) La Jefatura de Operaciones y Tesorería registra en el sistema de la SAB las operaciones efectuadas en el extranjero.
- d) La Jefatura de Operaciones y Tesorería realiza el proceso de asignación de titulares a las operaciones efectuadas. Se aplican las mismas consideraciones que en el proceso de asignación de operaciones realizadas en el mercado local.
- e) La Jefatura de Operaciones y Tesorería emite las pólizas correspondientes y se las hace llegar a cada titular. Las pólizas de las operaciones efectuadas por el Cliente estarán a su disposición en las oficinas de SAB SURA. en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores a la ejecución de la operación.
- f) En los casos de operaciones de compra, la Jefatura de Operaciones y Tesorería realizará la transferencia de fondos (a través de cualquiera de los bancos en los que la SAB mantenga cuentas de liquidación) con la anticipación necesaria para que los fondos sean recibidos a tiempo por el encargado de realizar la liquidación de la operación en el extranjero.
- g) En los casos de operaciones de venta, la Jefatura de Operaciones y Tesorería verifica la entrega de valores y la recepción de los fondos. Coordina con el titular la entrega de los fondos producto de la operación de venta.
- h) La Jefatura de Operaciones y Tesorería debe verificar el movimiento de la cuenta ómnibus o del Cliente para todas las operaciones realizadas.
- i) La Jefatura de Operaciones y Tesorería realiza los movimientos correspondientes en las cuentas de los Clientes en el sistema de la SAB.
- j) Al cierre de día, la Jefatura de Operaciones y Tesorería cuadra la tenencia en el extranjero con la tenencia registrada en el sistema de la SAB. Las órdenes recibidas, la relación de operaciones efectuadas y el sustento del cuadro es entregado al Funcionario de Control Interno para su revisión.
- k) SAB SURA entregará de manera mensual el estado de cuenta a cada Cliente de acuerdo a la modalidad de entrega señalada por el Cliente en su Contrato de Intermediación.
- l) Para el caso de operaciones por cuenta propia también se respetará el ingreso cronológico de las ordenes.



<p>Uso Público</p> <p>Página: 17 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Si bien el departamento de riesgo y crédito de los custodios puede otorgar la posibilidad de un porcentaje específico de apalancamiento a cada Cliente sobre las posiciones que éste mantenga en cuenta dependiendo de la diversificación y nivel de riesgo de cada instrumento, la Sociedad no habilitará esta opción para los clientes.

La asignación de las operaciones realizadas en los Mercados Internacionales a nombre de los Clientes, será ejecutada una vez se reciban las confirmaciones de dichas operaciones por parte del Operador Internacional. El procedimiento para la recepción de órdenes será el mismo que se utiliza para el mercado local. El procedimiento para la ejecución y liquidación de órdenes será el mismo que se lleva a cabo en la asignación de operaciones a nombre de la SAB con la una única diferencia en el registro de los valores, el cual será realizado a nombre del Cliente.

La Sociedad no tiene la obligación de ejecutar una orden si el Cliente no ha cumplido con la entrega de los fondos o valores necesarios para honrar la operación. Para evitar esto, la Sociedad hará una verificación del respaldo en valores o recursos de las cuentas en la fecha de liquidación de la operación que podría generar dicha orden.

La liquidación de las operaciones ejecutadas se llevará a cabo en la fecha pactada al momento de efectuar la operación.

**Si el Cliente no cumpliera con entregar los valores o fondos, según se trate de operaciones de venta o compra respectivamente, la Sociedad podrá disponer de cualquier suma de dinero que dicho comitente tenga en cuentas de la sociedad agente exclusivamente para la liquidación de tales operaciones, siempre que dichos fondos no estén destinados a operaciones que ya se hubieren ejecutado y que se encuentren pendientes de liquidación.**

**En el caso de operaciones de compra en las que no se hubieren entregado los respectivos fondos, la Sociedad podrá vender los valores resultantes de dicha operación.**


Si el Cliente requiere que sus fondos sean transferidos a bancos diferentes al banco liquidador de la SAB, el costo de esta transferencia será asumido por el Cliente.

**En ningún caso el Cliente entregará dinero en efectivo a SAB SURA o a sus Representantes, debiendo realizar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación de SAB SURA.**

Para el caso de colocaciones en las que SAB SURA utilice una cuenta global para acumular las ordenes de Clientes, la asignación de valores de efectuará respetando el orden cronológico del ingreso de la orden.

### **DE LAS OPERACIONES DE REPORTE BURSÁTIL DE VALORES**

La Operación de Reporte Bursátil de Valores se define como una Operación de Venta con Compromiso de Recompra, según lo establecido en la Ley de las Operaciones de Reporte, Ley N° 30052. La Operación de Reporte Bursátil de Valores es aquella que comprende, en un

<p>Uso Público</p> <p>Página: 18 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

solo acto, una venta de valores, a ser liquidada dentro del plazo establecido para las operaciones al contado o a plazo, y otra simultánea compra de valores, a ser liquidada dentro del plazo pactado por la misma cantidad y especie de valores y a un precio determinado. A la sociedad vendedora en la primera venta se le denomina “reportado”, mientras que a la sociedad compradora, “reportante”. Es característica de estas operaciones que los valores que se transfieren en propiedad queden como margen de garantía del reportante para el cumplimiento de la liquidación de la última venta a plazo en el porcentaje que establezca el Directorio de la BVL mediante disposiciones complementarias.

Los valores serán transferidos en propiedad al reportante al liquidar la venta en el plazo establecido para las operaciones al contado.

El plazo de esta operación no podrá exceder los 360 días calendario.

El Directorio de la BVL mediante Disposiciones Complementarias determinará los casos en que una operación de reporte conlleva la conformidad anticipada respecto de posteriores transferencias de la posición. Las operaciones de reporte en las que la sociedad reportante actúe por cuenta de un inversionista institucional podrán sujetarse a condiciones particulares respecto a los valores materia de las operaciones.

Las operaciones sujetas a dichas condiciones especiales se denominarán operaciones de reporte extendidas.

El Directorio de la BVL determinará mediante Disposiciones Complementarias las condiciones que serán aplicables a dichas operaciones, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Operaciones en Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima.

### **Transferencia de la posición del Reporte**

Se define como transferencia de la posición del reporte a aquella operación por la que el reportado o el reportante, transfiere su posición en favor de un tercero. Son características de esta operación:

a. En el caso de que el transferente sea el reportante, el adquirente entregará el precio pactado y adquirirá en propiedad la cantidad de valores entregados en garantía materia del reporte. Dichos valores se constituirán como márgenes de garantía del adquirente.


b. En el caso de que el transferente sea el reportado, el adquirente entregará valores de la misma especie y cantidad a las entregadas por el reportado, y constituirá garantías en el porcentaje exigido a éste. Corresponde al transferente el pago del precio pactado, quedando desafectadas las garantías que hubiese constituido.

### **Beneficios durante un Reporte**

Tratándose de beneficios respecto de acciones u otros valores representativos de derechos sobre acciones, cuya fecha de registro se produzca durante la vigencia de la operación, se observarán las siguientes reglas:

a. En el caso de dividendos el reportante deberá entregar al reportado, al vencimiento de la operación o en la fecha de entrega si esta última fuera posterior al vencimiento, una compensación económica por el importe del dividendo.

b. En el caso de acciones liberadas, si la fecha de entrega se produce durante la vigencia de la operación de reporte, el reportante deberá entregar al reportado, al vencimiento de la operación los valores en la cantidad entregada como acciones liberadas. Si la fecha de entrega se produce después del vencimiento de la operación de reporte, el reportante deberá entregar al reportado las acciones liberadas en la fecha de entrega.

<p>Uso Público</p> <p>Página: 19 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

c. En el caso de certificados de suscripción preferente, el reportante deberá entregar al reportado los certificados de suscripción preferente en la fecha de entrega por parte del emisor, sea esta última anterior o posterior al vencimiento de la operación.

En el caso de otros valores se aplicarán las reglas que establezca el Directorio de la BVL mediante disposiciones complementarias.

### **Liquidación anticipada de la Operación de Reporte**

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

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

La aplicación de los procedimientos de abandono o ejecución forzosa, no está sujeta al requisito de conformidad indicado en el párrafo precedente.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la operación de reporte podrá, eventualmente, incorporar la conformidad de las partes respecto a la posibilidad liquidar anticipadamente la operación, bajo las condiciones que determine el Directorio de la BVL mediante disposiciones complementarias. En este caso la operación se liquidará considerando el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de dicha liquidación.

Cuando el reportante solicite la liquidación anticipada de la operación, ésta se liquidará al quinto día de la fecha de dicho requerimiento.

### **Situaciones Extraordinarias**

En el caso de que durante la vigencia de una operación de reporte con acciones u otros valores representativos de derechos sobre acciones se presenten las situaciones extraordinarias que a continuación se indican se observará lo siguiente:

#### **1. Oferta Pública de Adquisición (OPA)**


1.1. Si el vencimiento del plazo de aceptación y la fecha de liquidación de la OPA se producen durante la vigencia de la operación de reporte:

a) El reportado podrá optar, sin que se requiera la conformidad del reportante, por participar en la OPA en cuyo caso el reporte se liquidará por el monto total de la última venta a plazo en la fecha de liquidación de la OPA. La no comunicación del reportado implica su intención de no participar en la OPA.

b) En el supuesto que el reportado no comunicará su decisión de participar en la OPA, el reportante podrá participar en dicha oferta. En este caso, la operación de reporte deberá liquidarse hasta dos (2) días antes del vencimiento del plazo de aceptación de la OPA.

Si el reportado no cumpliera con dicho pago, los valores reportados serán aplicados a la OPA y el producto de su liquidación se destinará a liquidar el reporte.

En ambos casos, la liquidación se hará por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación. Si existiera un exceso respecto del monto

<p>Uso Público</p> <p>Página: 20 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

precitado, este será devuelto al reportado. En caso de que existiera un faltante, el reportado deberá pagarlo en el plazo indicado precedentemente.

1.2. Si el vencimiento del plazo de aceptación de la OPA se produce durante la operación de reporte y la fecha de liquidación después de su vencimiento:

a) El reportado podrá, previa conformidad del reportante, participar en la OPA. En este caso, la operación se liquidará en la fecha de liquidación de la OPA por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a dicha fecha. Si el reportante no diera su conformidad, el reportado podrá liquidar la operación, liquidándose por el monto total de la última venta a plazo.

b) En el supuesto que el reportado no comunicará su decisión de participar en la OPA, el reportante podrá exigir la liquidación anticipada de la operación de reporte, la que se efectuará hasta dos (2) días antes del vencimiento del plazo de aceptación de la OPA. La liquidación anticipada se hará por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación.

## **2. Oferta Pública de Intercambio (OPI)**

2.1. Si el vencimiento del plazo de aceptación y la fecha de liquidación de la OPI se producen durante la vigencia de la operación de reporte:

a) El reportado podrá optar, previa conformidad del reportante participar en la OPI, en cuyo caso la operación de reporte se liquidará con los valores provenientes del intercambio, aun cuando estos no califiquen conforme a lo dispuesto en el Artículo 27 del Reglamento de Operaciones de la BVL. Si el reportante no diera su conformidad, el reportado podrá liquidar la operación, liquidándose por el monto total de la última venta a plazo.

b) En el supuesto que el reportado no comunicará su decisión de participar en la OPI, el reportante podrá optar por la liquidación anticipada, la misma que se efectuará por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación. La liquidación deberá producirse hasta dos (2) días antes del vencimiento del plazo de aceptación.

2.2. Si el vencimiento del plazo de aceptación de la OPI se produce durante la operación de reporte y la fecha de liquidación después de su vencimiento:


a) El reportado podrá, previa conformidad del reportante, participar en la OPI, en cuyo caso la operación se liquidará en la fecha de liquidación de la OPI por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a dicha fecha y con la entrega de los valores provenientes del intercambio, aun cuando estos no califiquen conforme a lo dispuesto en el Artículo 27 del Reglamento de Operaciones de la BVL. Si el reportante no diera su conformidad, la operación de reporte se liquidará anticipadamente por el monto total de la última venta a plazo.

b) En el supuesto que el reportado no comunicará su decisión de participar en la OPI, el reportante podrá exigir la liquidación anticipada de la operación de reporte, la que se efectuará hasta dos (2) días antes del vencimiento del plazo de aceptación de la OPI. En este caso, la liquidación anticipada se hará por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación.

## **3. Oferta Pública de Compra (OPC)**

3.1. Si el vencimiento del plazo de aceptación y la fecha de liquidación de la OPC se producen durante la vigencia de la operación de reporte:

a) El reportado podrá, sin que se requiera la conformidad del reportante, participar en la OPC, en cuyo caso la operación de reporte se liquidará en la fecha de liquidación de la OPC, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de

<p>Uso Público</p> <p>Página: 21 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

liquidación. Si existiera un exceso respecto del monto precitado, éste será devuelto al reportado. En caso de que existiera un faltante, el reportado deberá pagarlo en el plazo indicado precedentemente.

b) En el supuesto que el reportado no comunicará su decisión de participar en la OPC, o manifestará su intención de no hacerlo, la operación de reporte se liquidará anticipadamente hasta dos (2) días antes del vencimiento del plazo de aceptación de la OPC, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación

Si el reportado no cumpliera con dicho pago, los valores reportados serán aplicados a la OPC y el producto de su liquidación se destinará a liquidar el reporte. Si existiera un exceso respecto del monto precitado, este será devuelto al reportado. En caso de que existiera un faltante, el reportado deberá pagarlo en el plazo indicado precedentemente.

3.2. Si el vencimiento del plazo de aceptación de la OPC se produce durante la operación de reporte y la fecha de liquidación después de su vencimiento:

a) El reportado podrá, previa conformidad del reportante, participar en la OPC, en cuyo caso la operación se liquidará en la fecha de liquidación de la OPC por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a dicha fecha. Si el reportante no diera su conformidad, la operación de reporte se liquidará anticipadamente, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación, hasta dos (2) días antes del vencimiento del plazo de aceptación de la OPC.

b) En el supuesto que el reportado no comunicará su decisión de participar en la OPC, o manifestará su intención de no hacerlo, el reportante podrá exigir la liquidación anticipada de la operación de reporte, la que se efectuará hasta dos (2) días antes del vencimiento del plazo de aceptación de la OPC. En este caso, la liquidación anticipada se hará por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación.

#### **4. Disolución con liquidación**

Si se anuncia un acuerdo de disolución que conlleve la liquidación de la sociedad emisora de los valores objeto del reporte, la operación se liquidará anticipadamente dentro de los cuatro (4) días siguientes al anuncio, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación.

#### **5. Fusión por absorción o para la constitución de una nueva sociedad**

5.1. Si se anuncia un acuerdo de fusión por absorción que involucre a la sociedad emisora de los valores objeto del reporte:

a) Si la emisora de valores objeto del reporte es la absorbida y los valores de la absorbente se encuentran inscritos en el Registro de Valores de la BVL (**RBVL**) o se inscribirán en dicho registro, el reportante podrá exigir la liquidación anticipada de la operación, la que se efectuará dentro de los cuatro (4) días siguientes a dicho requerimiento, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación. En caso de que el reportante no comunique tal decisión, la operación se liquidará a su vencimiento con la entrega de los valores pactados o los provenientes del canje, según corresponda, aun cuando estos últimos no califiquen conforme a lo dispuesto por el Artículo 27 del Reglamento de Operaciones de Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima.

b) Si la emisora de valores objeto del reporte es la absorbente, se aplicará lo señalado en el inciso anterior.

c) Si la emisora de valores objeto del reporte es la absorbida y los valores de la absorbente no se inscribirán en el RBVL, la operación de reporte se liquidará anticipadamente dentro de los cuatro (4) días siguientes al anuncio del acuerdo de fusión, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación.

Uso Público		
Página:	22 de 38	
Vigencia:		
Versión:	1.0	

**SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.**  
**POLITICA DE CLIENTES**



5.2. Si se anuncia un acuerdo de fusión para la constitución de una nueva sociedad, se aplicará, considerando si los valores de la incorporante se inscribirán o no en el RBVL, lo señalado en el inciso a) y c) del numeral anterior, respectivamente.

### **6. Escisión**

Si se anuncia un acuerdo de escisión que involucre a la sociedad emisora de los valores objeto del reporte, la operación se liquidará dentro de los cuatro (4) días siguientes al anuncio, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación, salvo acuerdo de partes y siempre que no se hubiera anunciado la fecha de canje, en cuyo caso, la operación se liquidará en su fecha de vencimiento.

Si se hubiera anunciado la fecha de canje, la operación se liquidará anticipadamente, dentro de los cuatro (4) días siguientes al anuncio, por el monto de la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de liquidación, con la entrega de los valores pactados o los provenientes del canje, según corresponda, aun cuando estos últimos no califiquen conforme a lo dispuesto por el Artículo 27 del Reglamento de Operaciones de Rueda de Bolsa de la BVL.

En el caso de otros valores se aplicarán las reglas que el Directorio de la BVL determine mediante Disposiciones Complementarias.

### **Observaciones adicionales.**

En las situaciones extraordinarias a que se refiere el artículo anterior se observará lo siguiente:

a) Para el ejercicio de los derechos por parte del reportante y reportado, deberán dirigirse comunicaciones a la Institución de Compensación y Liquidación de Valores (**ICLV**). Aquellas cursadas por el reportante relativas a la liquidación anticipada serán puestas en conocimiento del reportado por la ICLV en la fecha de ser recibidas.

b) En los casos que se prorrogue la fecha de liquidación de las operaciones de reporte el monto equivalente a que se hace referencia deberá incorporar los intereses correspondientes.

c) No será de aplicación lo dispuesto en el primer numeral del artículo anterior, cuando el comitente reportado se encuentre comprendido en el cómputo de propiedad indirecta del oferente o pertenezca a su mismo grupo económico, sin perjuicio de las demás disposiciones contenidas en el Reglamento de Oferta Pública de Adquisición y de Compra de Valores por Exclusión.


d) Cuando se presenten en forma simultánea una OPA y una OPI, prevalecerá las normas establecidas para el caso de la OPI. De igual manera se procederá cuando el pago de la OPA se produzca parcialmente con valores.

e) Cuando se presenten en forma simultánea una fusión y una escisión, prevalecerá las normas establecidas para el caso de escisión.

Cuando se presenten en forma simultánea otras situaciones extraordinarias, corresponderá al Consejo determinar la norma que prevalezca.

**El Cliente debe tener conocimientos suficientes de la operativa de la transacción de REPORTE pactada y asumir personalmente los riesgos que implica invertir u operar en el mercado de valores.**

El Cliente, en virtud de la operación de reporte ordenada, se obliga a entregar y a mantener en SAB SURA durante la vigencia de la operación de reporte, como mínimo, el equivalente al 10% del importe de la operación a plazo adicional al margen de garantía inicial, en valores y/o dólares y/o nuevos soles, a los efectos que SAB SURA cumpla con la reposición del Margen de Garantía depositado en CAVALI S.A ICLV sin necesidad de una nueva instrucción.

Uso Público		
Página: 23 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:	<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión: 1.0		

Los valores a entregar a SAB SURA deberán ser de aquellos considerados en la Tabla de Valores Referenciales vigente de la Bolsa de Valores de Lima y aceptados por el Reportante de la operación.

Si como consecuencia de la reposición del Margen de Garantías se produjera una disminución de los valores y/o dólares y/o nuevos soles que afecte el importe equivalente arriba establecido SAB SURA, dispondrá de los valores y/o dólares y/o nuevos soles que el Cliente tenga en las cuentas de SAB SURA sin necesidad de orden escrita del mismo, necesarios para mantener la equivalencia al referido porcentaje. Si el Cliente no dispone de valores o efectivo hasta la hora límite de reposición de acuerdo al reglamento de CAVALI, SAB SURA queda facultado expresamente para sin más autorización que la presente condición, proceder a la pre liquidación de la operación de reporte.


Asimismo, SAB SURA queda expresamente autorizado para vender todos los valores comprendidos en la presente operación de reporte como principal y como garantía.

**En los casos de incumplimiento en la liquidación, así como en la entrega o reposición de márgenes de garantía de las operaciones de reporte, por parte del Cliente reportado, SAB SURA podrá:**

1. Ejecutar o liquidar la operación de reporte que generó alguno de los referidos incumplimientos, incluso antes del vencimiento de ésta.
2. Disponer de los activos de propiedad del Cliente reportado, que se encuentren en custodia, para cumplir con la entrega o reposición de márgenes de garantía de la operación de reporte respectiva.
3. De generarse algún faltante en el pago de la operación de reporte liquidada de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 precedente, la SAB podrá disponer de los activos de propiedad del Cliente reportado, que se encuentran como margen de garantía de la operación de reporte respectiva.
4. De subsistir algún faltante para cumplir con la liquidación de la operación de reporte ejecutada de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 precedente, la SAB podrá disponer de los activos de propiedad del Cliente reportado, que se encuentren disponibles bajo su custodia, siempre que dichos activos no estén destinados a operaciones que ya se hubieren ejecutado y que se encuentren pendientes de liquidación.

**Si luego de realizada la operación, el comitente no cumple con entregar los valores o fondos o reposiciones de márgenes de garantía, según se trate de operaciones de venta o compra respectivamente, la Sociedad podrá disponer de cualquier suma de dinero que dicho comitente tenga en cuentas de la Sociedad exclusivamente para la liquidación de tales operaciones, siempre que dichos fondos no estén destinados a operaciones que ya se hubieren ejecutado y que se encuentren pendientes de liquidación.**

Una vez ejercidas las facultades o situaciones descritas en los numerales precedentes, La Sociedad debe poder demostrar que ha aplicado las normas generales de conducta, establecidas en el Reglamento de Agentes de Intermediación, especialmente las relativas al cuidado y diligencia, transparencia e información para sus Clientes, y cualquier otra que resulte aplicable.

Uso Público			
Página:	24 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:		<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión:	1.0		

## **OPERACIONES CON CONTRATOS DE FUTUROS, OPCIONES Y DEMAS DERIVADOS**

Para los fines de la presente Política los derivados son aquellos Instrumentos Financieros que cumplen las siguientes características:

- a) Su valor cambia en función de la variación en el precio de otro activo, instrumento u otra variable, denominado activo subyacente;
- b) Se requiere una inversión inicial nula o muy pequeña con relación al precio del activo subyacente;
- c) Se liquidará en una fecha futura; y,
- d) En la fecha de suscripción del contrato respectivo, se debe pactar comprar, vender o permutar el activo subyacente, un plazo máximo para su ejecución y un precio a vencimiento.

SAB SURA solo podrá intermediar derivados que se negocien en mecanismos centralizados de negociación cuando éstos se encuentren autorizados o regulados por la SMV o por un organismo similar, y las contrapartes solo pueden ser cámaras de compensación autorizadas o reguladas por la SMV o por un organismo similar.

Cuando se intermedien derivados por cuenta de terceros, fuera de mecanismos centralizados de negociación, las contrapartes solo podrán ser la propia SAB, empresas bancarias facultadas por la SBS a realizar tales operaciones, o por empresas bancarias extranjeras supervisadas por una entidad de similar competencia a la SBS.

La intermediación con derivados debe basarse en el contrato marco establecido por el International Swaps and Derivatives Association o aquellos aprobados por la SBS.

El envío de las ordenes procederá una vez se haya confirmado que el cliente ha depositado el dinero en las cuentas bancarias indicadas por la SAB.

La ejecución de dichas órdenes se realizará en los plazos y horarios del mercado en el cual se realiza la operación.

El proceso de liquidación es manejado a través de mecanismos similares a los en que se realiza la liquidación de compras y ventas de acciones en mercados extranjeros, es decir, se recibe y registra la orden con todas las características de la operación, se verifica la existencia de los activos o fondos necesarios, se ejecuta en el mercado correspondiente, se confirma la ejecución de la operación al Cliente y se liquida en la fecha pactada.

SAB SURA se limitará a realizar este tipo de operaciones solo con posiciones que el cliente posea a su nombre.


Asimismo, el Cliente declara conocer la siguiente información:

### **DERIVADO FINANCIERO**

Son contratos privados cuyo valor se basa en el precio de algún activo subyacente (tales como, acciones, monedas, tasas de interés, commodities, entre otros). Dentro de las principales características se tiene:

- Los cambios en el valor del derivado están relacionados con las variaciones en el precio del activo subyacente.



Uso Público			
Página:	25 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:		<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión:	1.0		

- Se liquidará en una fecha futura.
- Se cotiza en mercado organizados (bolsas) y no organizados (“over the counter” - OTC). Entre los principales derivados financieros se tiene:
  - Forwards
  - Swaps
  - Futuros
  - Opciones

## **FORWARDS**

Es el mercado no organizado, donde se negocian contratos a plazo, cuyo valor depende del comportamiento de las cotizaciones de otros instrumentos denominados “activos subyacentes”. Existen dos tipos de forwards:

- Forwards de Moneda.
- Forwards de Tasa.

## **SWAPS**

Son contratos o permutas de carácter financiero negociados en mercados interbancarios (OTC, over the counter), entre dos usuarios (empresas, bancos, países, entre otros) que consiste, en el intercambio de flujos de pago futuro provenientes de diferentes tipos de obligaciones (a tasas de interés variables a fijas o entre monedas) referidas a un principal.

Existen dos tipos de swaps:

- Swaps de Moneda
- Swaps de Tasa

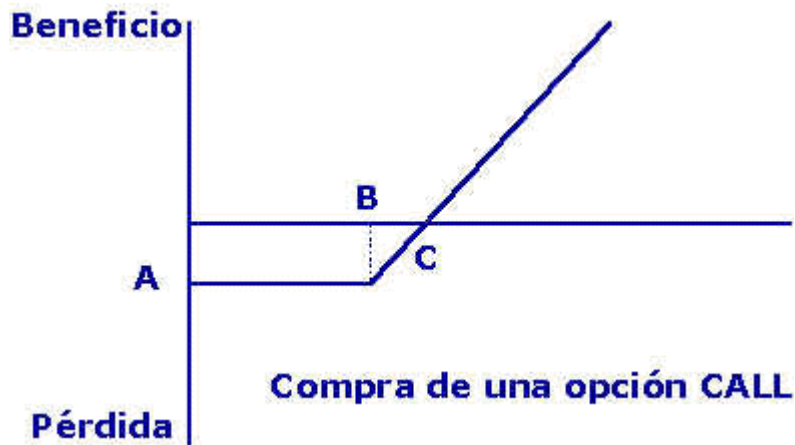
## **FUTUROS**

Son instrumentos negociados en mercados organizados, que se definen como un acuerdo mediante el cual las partes intervinientes se “obligan” a comprar o vender un número determinado de activos, a un precio establecido a la firma del contrato, cuya entrega se realizará en una fecha futura.

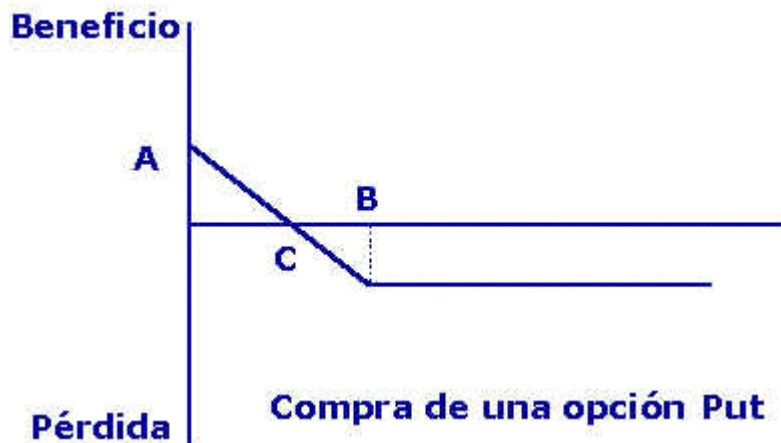
## **OPCIONES**

Son contratos que otorgan a su poseedor el derecho, pero no la obligación a comprar o vender instrumentos financieros (o no financieros) a un precio fijo estipulado en el contrato, durante un período de tiempo determinado. Existen dos tipos de opciones:

- Opción de Compra (Call)
- Opción de Venta (Put)
- Opción de compra (Call Option), le brinda al titular de la opción, el derecho a comprar un activo a un precio y fecha establecida.



- Opción de venta (Put Option), le brinda al titular de la opción, el derecho a vender un activo a un precio y fecha establecida.



El precio pactado en una opción se denomina, precio de ejercicio (strike price o exercise price) y la fecha específica se conoce como la fecha de vencimiento (expiration date, exercise date, strike date o maturity).

Las opciones pueden ser americanas o europeas, esta distinción no tiene relación con la ubicación geográfica. Las opciones americanas son opciones que pueden ser ejercidas en cualquier momento hasta su fecha de vencimiento, mientras que las opciones europeas sólo pueden ejercerse en la fecha de vencimiento.

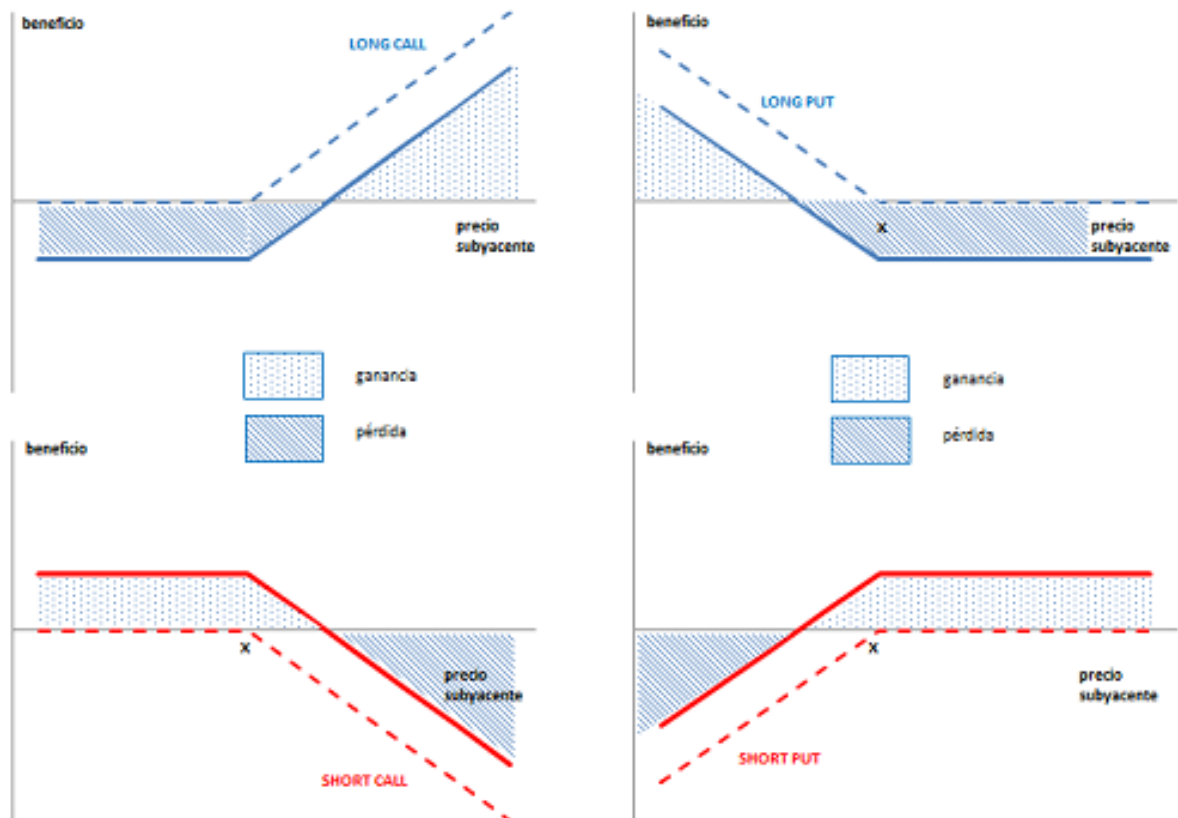
## POSICIONES EN OPCIONES

En cada contrato de opciones se tiene dos partes:

- En una parte está el inversor que ha tomado la posición larga (es decir, ha comprado la opción). El comprador paga una prima por la opción adquirida, que es el precio del derivado financiero.
- En la otra parte está el inversor que ha tomado la posición corta (es decir, ha vendido la opción). El vendedor recibe la prima por la opción.

Hay cuatro tipos de posiciones en opciones, según detalle:

- Posición larga en una opción de compra (Long Call)
- Posición larga en una opción de venta (Long Put)
- Posición corta en una opción de compra (Short Call)
- Posición corta en una opción de venta (Short Put)



En un mercado organizado se debe especificar, las condiciones de los contratos de opciones (tamaño de contrato, fecha de vencimiento y precio de ejercicio).


### FACTORES DETERMINANTES DE LOS PRECIOS DE LAS OPCIONES

Hay cinco factores que determinan el precio de una opción sobre acciones, según detalle:

- Precio actual (spot) del activo subyacente
- Precio de ejercicio
- Tiempo hasta el vencimiento
- Volatilidad del precio del activo subyacente
- Dividendos esperados durante la vida de la opción

**Precio del activo subyacente y de ejercicio.** Las opciones de compra, tienen mayor valor cuando el precio del activo subyacente excede el precio de ejercicio. En una opción de venta, el ingreso obtenido del ejercicio es la cantidad en la que el precio de ejercicio excede el precio del activo subyacente.

**Tiempo hasta el vencimiento.** Las opciones de compra y venta tienen un mayor valor cuando el tiempo de vida de la opción es más larga.

Uso Público			
Página:	28 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:		<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión:	1.0		

**Volatilidad.** El propietario de una opción de compra se beneficia de los incrementos de precios, pero ha limitado el riesgo a la baja en el caso de una disminución del precio, de modo que su pérdida máxima es el precio de la opción (prima). De manera similar, el propietario de una opción de venta se beneficia de las disminuciones de precio, pero tiene limitado el riesgo a la baja si se produce una subida en el precio, en cuyo caso la pérdida sería la prima.

**Dividendos.** Los dividendos tienen el efecto de reducir el precio de las acciones en la fecha siguiente al pago de dividendos. Los precios de las opciones de compra están, por lo tanto, relacionados de manera negativa, con la cuantía de cualquier dividendo anticipado.

#### **RIESGOS EN DERIVADOS FINANCIEROS**

**Riesgo de mercado,** es el que tiene relación con la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de las variaciones en el precio de las acciones.

**Riesgo de contraparte,** es el que se mide por la probabilidad de incumplimiento de la contraparte en una operación de derivados financieros.

**Riesgo de liquidez,** este riesgo, está relacionado a dos tipos de riesgos:

- **Riesgo de liquidez de mercado:** se da cuando no es posible deshacer o cerrar una posición de riesgo sin impactar en el precio de mercado.
- **Riesgo de liquidez de financiación:** se da cuando la contraparte no cuenta con liquidez para cumplir con dicha obligación.

**Riesgo operacional:** Es la posibilidad de pérdida debido a la inadecuación o fallos en los procesos internos, personal, tecnología y circunstancias externas.

#### ***OPERACIONES CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS NO INSCRITOS EN EL REGISTRO (INCLUYE OPERACIONES CON FACTURAS NEGOCIABLES)***


En la intermediación de Instrumentos Financieros no inscritos en el Registro, SAB SURA debe cumplir con lo siguiente:

- a) Entregar al cliente comprador, una declaración indicando si tiene vinculación o no con el obligado principal al pago, emisor, o con el vendedor del instrumento financiero;
- b) Verificar que no existe ningún impedimento a la negociación del instrumento;
- c) Efectuar acciones razonables que le permitan acreditar que ha cumplido con su obligación de verificar los requisitos formales de validez de los Instrumentos Financieros de conformidad con las normas correspondientes;
- d) En los casos que la intermediación se realice con Instrumentos Financieros que no califiquen como valores mobiliarios, SAB SURA debe requerir la información del vendedor o comprador que se indica líneas abajo, según corresponda;
- e) Únicamente se podrán negociar Instrumentos Financieros que tengan como obligado principal al pago del mismo, a una persona jurídica constituida en el país; y,
- f) En ningún caso el cliente vendedor podrá ser el propio obligado principal al pago del Instrumento Financiero, salvo en ofertas primarias.

Se excluye de las prohibiciones señaladas en los numerales e) y f), a los Títulos de Crédito Hipotecario Negociable, siempre que la garantía hipotecaria que los respalde se encuentre inscrita en los Registros Públicos;

#### ***Información requerida al vendedor***

SAB SURA, de forma previa a la realización de la operación, debe requerir a su cliente vendedor y transmitir al Agente del comprador del Instrumento Financiero la siguiente información:

Uso Público		<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b> <b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Página:	29 de 38		
Vigencia:			
Versión:	1.0		

a) Información financiera más reciente, correspondiente al obligado principal al pago del Instrumento Financiero.

b) Reporte emitido por una de las centrales privadas de riesgos del país, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario, en la que se deje constancia de los resultados de la búsqueda de información de las obligaciones en el sistema financiero y de naturaleza comercial, correspondientes al obligado principal al pago del Instrumento Financiero.

c) Declaración jurada en la que manifieste si tiene o no conocimiento de cada una de las siguientes situaciones respecto del obligado principal al pago del Instrumento Financiero:

1. Si ha sido declarado en quiebra o se le ha iniciado un procedimiento concursal.
2. Si tiene más del cincuenta por ciento (50 %) de su patrimonio afectado por medidas cautelares.
3. Si tiene deudas vencidas o impagas por más de ciento veinte (120) días calendario.

d) Declaración Jurada en la que manifieste:

1. No contar con la información señalada en el inciso a), en los casos en que no se presente dicha información;
2. Si tiene o no vinculación con el obligado principal al pago del Instrumento Financiero.
3. Si tiene o no vinculación con SAB SURA.

En caso de que el vendedor sea el primer beneficiario, la declaración jurada a la que se refiere el inciso d) debe indicar que el instrumento financiero proviene de operaciones comerciales con el obligado principal al pago del mismo.

Se exceptúa del cumplimiento de los requisitos señalados en el presente punto a las operaciones efectuadas respecto de Instrumentos Financieros que tengan como emisor u obligado principal al pago al Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Municipalidades, Instituciones Públicas Descentralizadas, Organismos Multilaterales y a empresas inscritas en el Registro.

#### ***Información requerida al comprador***


Cuando el comprador del Instrumento Financiero no sea un inversionista institucional, SAB SURA, de forma previa a la realización de la operación, le requerirá una declaración jurada en la que manifieste tener conocimiento respecto de lo siguiente:

- a) El tipo de Instrumento Financiero que está adquiriendo, así como su naturaleza, características y el riesgo de pago;
- b) La identificación del obligado principal al pago del Instrumento Financiero;
- c) Que SAB SURA no asume responsabilidad por la solvencia o el cumplimiento del obligado principal al pago del Instrumento Financiero; y,
- d) Que ha tenido a su disposición toda la información recabada del cliente vendedor.

#### ***ADMINISTRACION DE CARTERA***

Este servicio se lleva a cabo de acuerdo a lo indicado en el contrato de Administración de Cartera aprobado por la SMV.

El cliente bajo este contrato otorgará a la SAB las siguientes facultades:

<p>Uso Público</p> <p>Página: 30 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Invertir los recursos del cliente de acuerdo a la política de inversiones.
- Comprar, vender, permutar, y en general, adquirir, enajenar, liquidar, y/o celebrar cualquier acto jurídico en cualquier moneda, en el mercado local o internacional.
- Reinvertir intereses, dividendos, amortizaciones, rescates y cualesquiera pagos originados por los valores de la cartera.

Cada cliente contará con una política de inversiones definida de acuerdo con lo indicado en el artículo 76 del RAI, que formará parte del contrato del servicio, la cual servirá de guía para invertir los recursos ya que esta especificará los criterios de diversificación que deberá tener en cuenta la SAB al tomar las decisiones de inversión.


Obligaciones del cliente:

- Pagar a la SAB la retribución que corresponda.
- Rembolsar los gastos en los que incurra la SAB en la realización de la administración de cartera.
- Mantener informada a la SAB sobre cualquier impedimento o restricción que se le presenta para la inversión en determinados valores.

Obligaciones de la SAB:

- Invertir los recursos e Instrumentos Financieros de sus clientes de acuerdo con la política de inversiones;
- Cada cartera administrada debe ser gestionada independientemente;
- La SAB no debe transferir los Instrumentos Financieros entre las carteras administradas a precios distintos de mercado. De no haber precio de mercado, se debe considerar como tal a los precios a valor razonable;
- Comunicar al cliente, a más tardar al día siguiente de ocurrido, cualquier hecho que afecte significativamente a su cartera;
- Revelar los posibles conflictos de interés que puedan existir entre la SAB y el cliente, así como los mecanismos de control que ayuden a atenuar los posibles efectos negativos que puedan generar estos conflictos;
- Poner a disposición del cliente, conforme consta en el contrato, dentro los diez (10) días posteriores al cierre de cada mes los saldos de su cuenta valorizados;
- Conciliar con una periodicidad diaria los saldos de los Instrumentos Financieros y los saldos de las cuentas de empresas del sistema financiero componentes de la cartera de los clientes;
- Verificar el correcto y oportuno ingreso de dinero por los cobros de cupones, dividendos o cualquier otro concepto que corresponda recibir al cliente;
- Verificar el correcto y oportuno ingreso, egreso, o actualización de la cantidad de Instrumentos Financieros que se produzcan por adquisiciones, eventos corporativos, o por cualquier concepto que le corresponda recibir o entregar al cliente;
- Realizar los pagos por concepto de adquisición o compra de Instrumentos Financieros, pago de comisiones y gastos establecidos en el contrato de administración de cartera;
- Cumplir con las obligaciones que establece el contrato; y,
- Verificar la titularidad de los Instrumentos Financieros a nombre del cliente, así como la recepción o entrega oportuna de los Instrumentos Financieros correspondientes.

Resolución del Contrato:

Uso Público			
Página:	31 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:		<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión:	1.0		

El cliente podrá resolver un contrato de administración de cartera en cualquier momento, siempre y cuando medie una comunicación en la forma establecida en el contrato.

Si SAB SURA decide resolver un contrato de administración de cartera debe cursar al cliente un aviso con una anticipación no menor de diez (10) días.

SAB SURA debe seguir las instrucciones de su cliente respecto de la liquidación o transferencia hacia otro Agente de la cartera administrada dentro de un plazo máximo de treinta (30) días, salvo que el cliente de manera expresa disponga prorrogar dicho plazo. SAB SURA debe informar que ha cumplido con las instrucciones del cliente dentro del mismo plazo.

### ***MUTUOS DE DINERO***

La Sociedad puede otorgar créditos a sus clientes únicamente para que éstos puedan adquirir valores o instrumentos financieros a través de él.


Para ello, la Sociedad debe suscribir un contrato de mutuo con su cliente, en el que se establecerán todas las condiciones del crédito.

El contrato de mutuo debe establecer las siguientes condiciones mínimas:

- El objeto del contrato en el que se indicará que el crédito otorgado al cliente tiene como único fin la compra de valores o instrumentos financieros por intermedio de SAB SURA.
- Importe del crédito, plazo, tasa e indicación de la adquisición de valores o instrumentos financieros relacionada.
- El importe del crédito debe estar cubierto en todo momento, con garantías equivalentes al 100% del mismo, constituidas de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.
- El plazo para la reposición de garantías por parte del cliente, será como máximo a las 24 horas de haber recibido la comunicación en la que se le indica la desvalorización de sus garantías y el importe de garantía a ser repuesto.
- El Agente podrá ejecutar las garantías en caso de que el cliente no cumpla con las condiciones del contrato o con la reposición de garantías.
- La ejecución de garantías se efectuará a las 24 horas de ocurrido el incumplimiento, se ejecutarán las garantías necesarias para cubrir el importe no liquidado o repuesto mas los intereses moratorios o compensatorios según lo indicado en el contrato.
- Si luego de ejecutar la totalidad de las garantías se mantuviera un importe faltante de cobertura, la Sociedad podrá ejecutar otros activos de propiedad del cliente que se encuentren a disposición de la Sociedad, hasta cubrir el importe del crédito y/o los intereses moratorios y compensatorios.

#### *Garantías de los Contratos de Mutuo de Dinero*

La constitución de garantías, cuya valorización cubra el 100% del monto del crédito solicitado, debe efectuarse antes de que la Sociedad proceda al desembolso del crédito.

Uso Público			
Página:	32 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:		<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión:	1.0		

La cobertura de las garantías debe mantenerse en todo momento durante la vigencia del crédito.

La Sociedad valorizará diariamente las garantías y comunicará al cliente si es que es necesaria una reposición de margen de garantía, el cliente tendrá 24 horas desde recibida la comunicación para entregar garantías adicionales.

La referida garantía debe ser constituida solamente con activos que cuenten con precio de mercado, valor de tasación u otro fácilmente verificable, al menos durante la vigencia del crédito, y de conformidad con los siguientes criterios de valorización siguientes:

- Obligaciones emitidas por gobiernos, al 95% de su valor de mercado.
- Obligaciones emitidas por empresas listadas en la Tabla de Valores Referenciales de la BVL vigente a la fecha de firma del contrato, al 90% de su valor de mercado.
- Valores representativos de participación inscritos en mecanismos centralizados, al 85% de su valor de mercado.
- Valores emitidos por fondos mutuos de inversión en valores, al 85% de su valorización.
- Otros valores o instrumentos financieros, al 60% de su valor de mercado.
- Otros activos que cuenten con tasación efectuada por una persona jurídica o profesional independiente, al 50% del valor de tasación.

Las garantías constituidas deben ser valorizadas diariamente, excepto los activos que cuenten con tasación.

### **CUSTODIA DE VALORES**

SAB SURA prestará el servicio de custodia a través de la cuenta matriz que SAB SURA mantiene a nombre del CLIENTE en CAVALI.

SAB SURA no será responsable respecto a deficiencias o falta de exactitud en el registro de los valores atribuibles a CAVALI.


Asimismo, los servicios que comprende la custodia de los valores son los siguientes:

- a) resguardo,
- b) cobranza de dividendos,
- c) entrega de acciones liberadas y;
- d) información de estado de cuenta de valores.

SAB SURA no se encuentra obligada a brindar información sobre hechos societarios concernientes a los valores que custodia.

SAB SURA expresa que el CLIENTE tiene la opción de confirmar los saldos o movimientos de sus valores e instrumentos financieros que se encuentran anotados en el registro único de titulares del registro contable administrado por CAVALI ICLV S.A., Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente a SAB SURA a cobrar, por cuenta del cliente, todos los dividendos o intereses generados a su favor, respecto de todos los instrumentos financieros administrativos y/o custodiados por SAB SURA. El cliente autoriza a SAB SURA a registrar estos fondos en su cuenta para futuras operaciones, salvo instrucción del cliente para que sean abonados en su cuenta bancaria.



Uso Público		<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b> <b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Página:	33 de 38		
Vigencia:			
Versión:	1.0		

**SAB SURA no prestará el servicio de custodia de valores y/o instrumentos financieros en forma física.**

### **TRATAMIENTO DE SALDOS DEUDORES**

Los saldos deudores que se generen en las cuentas de los Clientes por demoras en la liquidación de operaciones estarán sujetos al cobro de intereses compensatorios y moratorios. Dichos intereses se calcularán tomando como base la tasa activa mas alta para sobregiro en la moneda que corresponda, establecida en el tarifario del banco liquidador. SAB SURA calculará los intereses correspondientes desde el día límite establecido para la liquidación en cada tipo de operación hasta la fecha de liquidación efectiva.

### **TRASPASOS DE TENENCIAS A OTROS AGENTES**

Proceso sujeto al pago de la tarifa correspondiente. Se deberán ejecutar en un plazo máximo de 48 horas contadas a partir de la recepción de la solicitud de traspaso, siempre y cuando el Cliente no mantenga ningún tipo de deuda con la SAB. Si el Cliente mantuviera alguna deuda pendiente, la SAB le comunicará al Cliente el motivo por el cual el traspaso no será efectuado.

### **DEVOLUCION DE FONDOS SIN MOVIMIENTO**

Los fondos de los Clientes que permanezcan sin movimiento por más de 30 días podrán ser depositados por SAB SURA en la cuenta bancaria informada por los Clientes.

### **COMPRA Y VENTA DE MONEDA EXTRANJERA**

S.A.B. SURA prestará el servicio de operaciones de compra y venta de moneda extranjera, para lo cual el Cliente deberá cumplir con lo siguiente:

- Deberá estar habilitado en el sistema de la SAB y con contrato vigente.
- Deberá instruir la operación a través del medio señalado para comunicación de ordenes en el Contrato de Intermediación.
- Las operaciones de cambio sólo se ejecutarán con fondos disponibles en la cuenta del Cliente registrados en el sistema de la SAB

### **NEGOCIACION DE VALORES EN EL SEGMENTO DE CAPITAL DE RIESGO (Mineras Junior) DE LA RUEDA DE BOLSA DE LA BOLSA DE VALORES DE LIMA (BVL)**

Tomando en consideración lo señalado en el artículo 7 del Reglamento del Segmento de Capital de Riesgo de la Bolsa de Valores de Lima, aprobado por Resolución CONASEV N° 026-2005-EF/94.10 y sus modificatorias y con el propósito de negociar todo tipo de valores extranjeros a través del Segmento de Capital de Riesgo de la Rueda de Bolsa de la BVL (Mineras Junior), EL CLIENTE declara conocer lo siguiente:

- Que dichos valores se encuentran sujetos a las normas que regulan los mercados de valores extranjeros donde éstos se negocian.
- La información referente a estos valores está sujeta a la forma y oportunidad de presentación establecidas por las normas que rigen las bolsas o mercados organizados donde están listados.

Uso Público		
Página:	34 de 38	
Vigencia:		
Versión:	1.0	

**SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.**  
**POLITICA DE CLIENTES**



- La información disponible es aquella a la que se puede acceder vía Internet o a través de vendedores u otros medios de comunicación similares y los medios dispuestos por la BVL.
- Las diferencias en el tratamiento contable y tributario establecidos en el país o países donde se negocien estos valores con relación al régimen nacional.
- El régimen de emisión y características de los valores, así como los mecanismos o medios a su disposición, a efectos de ejercer los derechos que dichos valores otorgan.
- Las condiciones y circunstancias relativas a los países donde estos valores se negocian.
- La inaplicabilidad de ciertas normas peruanas respecto del régimen legal establecido para las bolsas o mercados organizados donde dicho valor se encuentra listado.
- Que no habrá oferta pública de compra por exclusión, en caso se deslisten estos valores del RBVL y del Registro Público del Mercado de Valores.
- Que conoce el régimen referido a exclusión de las acciones emitidas por la Empresa Junior II en su mercado de origen y que expresa su consentimiento con respecto a las consecuencias que de dicho régimen se deriven.

**TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERÉS Y USO DE INFORMACION PRIVILEGIADA**


La Sociedad no podrá realizar operaciones por cuenta propia o con recursos propios en detrimento de los intereses de sus Clientes. Por consiguiente, cuando se cree un conflicto entre el interés del Cliente y el de la Sociedad, **prevalecerá el del Cliente**

SAB SURA no contará con oficinas adicionales a su local principal, las órdenes sólo serán recibidas en el local principal de SAB SURA, (Av. Canaval y Moreyra 522 piso 9 San Isidro. – Lima) y serán ingresadas a los sistemas de negociación en estricto orden cronológico independientemente de ser para registrarse en una cuenta individual o una cuenta global, el proceso de asignación de operaciones respetará estrictamente el orden de ingreso cronológico de las ordenes de los Clientes.

Todos los empleados o personas vinculadas a las áreas de la SAB deberán:

- ✓ Informar a sus superiores inmediatos la existencia de posibles conflictos de interés en los cuales pudieran verse involucrados como consecuencia de relaciones familiares o personales.
- ✓ Guardar confidencialidad y reserva sobre aquella información de la SAB a la que tengan acceso con ocasión de sus funciones o labores, o en virtud del cargo que tengan en la SAB.
- ✓ Abstenerse de utilizar información privilegiada en provecho suyo o de terceros.
- ✓ Abstenerse de ofrecer información inexacta al interior de la SAB o hacia los Clientes.
- ✓ Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la SAB o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- ✓ Aprovechar indebidamente las ventajas que la SAB otorga de manera exclusiva a favor de sus empleados, para el beneficio de terceros.

Cuando un empleado o persona vinculada a un área específica de la SAB encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, lo informará de manera inmediata a su superior jerárquico y se abstendrá en todo caso de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.

<p>Uso Público</p> <p>Página: 35 de 38</p> <p>Vigencia:</p> <p>Versión: 1.0</p>	<p><b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b></p> <p><b>POLITICA DE CLIENTES</b></p>	
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

**Posibles conflictos de interés:**

- ✓ **Entre dos o más Clientes con cartera administrada:** El Gerente de Administración de Carteras comunicará a la Gerencia General el conflicto presentado y en presencia del Funcionario de Control Interno se dispondrá el prorrateo equitativo de los valores adquiridos entre los Clientes involucrados.
- ✓ **Entre Clientes normales y Clientes con cartera administrada:** Se respetará estrictamente el orden cronológico de las órdenes ingresadas en el sistema.
- ✓ **Entre la SAB y los Clientes:** Este caso no se presentará ya que por política de la SAB no se realizarán operaciones para constituir posición propia.

**Información privilegiada.** Se considera privilegiada aquella información de carácter concreto que no ha sido dada a conocer al público y que de haberlo sido habría sido tenido en cuenta por un inversionista medianamente diligente y prudente al tomar una decisión de negociación o de inversión.

Los administradores y empleados de la SAB no podrán, directamente o a través de interpuesta persona operar en el mercado de valores o celebrar cualquier clase de negocio utilizando información privilegiada. Adicionalmente, deberán abstenerse de utilizar, de cualquier manera, información privilegiada, para su propio beneficio o para el de un tercero. Los funcionarios vinculados con actividades de intermediación deberán, además, cumplir con las políticas que en esta materia se encuentran previstas en los Códigos de Conducta aprobados.

**Acceso a la información de las carteras administradas:** El acceso al sistema de administración de cartera de la SAB se encuentra totalmente restringido, sólo tendrán acceso al mismo el Representante encargado de la administración de cartera y el Funcionario de Control Interno.

***EXONERACION IMPUESTO A LA RENTA - LEY 30341***

Mediante Ley No. 30341, Ley que fomenta la liquidez e integración del Mercado de Valores y su Reglamento, Decreto Supremo No. 382-2015-RF; se establece la exoneración del Impuesto a la Renta hasta el 31 de diciembre de 2018 de las rentas provenientes de la enajenación de acciones y demás valores representativos de acciones. La exoneración del pago del Impuesto a la Renta se aplica sobre: acciones, ADR, GDR y ETF y se debe cumplir con los siguientes requisitos: (i) Las acciones cuenten con presencia bursátil, el listado diario de dichas acciones está en el link de la página web de la Bolsa de Valores de Lima: <http://www.bvl.com.pe/mercpresencia.html> y (ii) Que, dentro de un periodo de 12 meses, el CLIENTE a título personal y de sus vinculados, no pueden transferir la propiedad del 10% o más de las acciones o valores representativos de capital social o acciones de inversión de la empresa al momento de la enajenación. Esto comprende también valores representativos de acciones subyacentes.

El CLIENTE declara que no tiene intención de realizar enajenaciones (de manera directa o indirecta) que impliquen la transferencia del 10% o más del total de acciones emitidas por una misma sociedad en un periodo cualquiera de 12 meses y, por tanto, el CLIENTE comunicará oportunamente por escrito a SAB SURA al momento en que enajene más del 10% de las acciones de una sociedad determinada, sea de manera directa o junto con sus partes vinculadas. En caso el Cliente no cumpla con hacer la comunicación de manera oportuna, el CLIENTE se obliga a

Uso Público		
Página:	36 de 38	
Vigencia:		
Versión:	1.0	

**SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.**  
**POLITICA DE CLIENTES**



declarar y pagar directamente el Impuesto a la Renta correspondiente, sin que ello genere alguna responsabilidad u obligación para SAB SURA.

El CLIENTE autoriza a SAB SURA a comunicar a CAVALI, en nombre de EL CLIENTE, en caso una enajenación se encuentre exonerada del Impuesto a la Renta. Para ello, SAB SURA verificará si las acciones enajenadas tienen presencia bursátil y que el CLIENTE no ha efectuado la comunicación mencionada en el párrafo precedente.

El CLIENTE es responsable de las consecuencias y /o actos que pudieran derivarse de la información que declare a SAB SURA, esta información no es rectificable y será remitida a CAVALI a fin que procese la solicitud de exoneración respectiva, SAB SURA no tiene ninguna responsabilidad ni obligación de informarle y/o asesorarle con respecto al régimen legal aplicable a los valores, anuncios, comunicados o información en general de los emisores de dichos valores, o del tratamiento tributario de sus inversiones tanto en el mercado local como en mercados del extranjero, siendo el CLIENTE el único responsable de informarse sobre el tratamiento legal y tributario de sus inversiones, así como efectuar el pago de tributo que le corresponda en su debida oportunidad, salvo en los casos en que actúe en cumplimiento de su función de administración de cartera y la negociación de instrumentos en los que la Sociedad Agente de Bolsa sea el titular de valores o instrumentos financieros negociados en el extranjero.

***PROCEDIMIENTO INTERNO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES***


La finalidad del presente apartado es establecer un procedimiento interno previo a la presentación de reclamos de los Clientes de la Sociedad, en la vía administrativa, para darles solución oportuna como parte del servicio prestado por la Sociedad.

El alcance del Procedimiento Interno de Reclamos comprende toda controversia que surja entre los Clientes y la Sociedad o sus Representantes respecto a los servicios y operaciones prestados en el marco de las actividades de intermediación de valores e instrumentos financieros en el mercado de valores.

La Sociedad se rige por los siguientes principios para la solución interna de reclamos presentados por el Cliente:

- a) Celeridad: La atención de los reclamos por parte del personal de la Sociedad deberá realizarse sin demoras que afecten al Cliente ni a la Sociedad.
- b) Información y Transparencia: El Cliente contará con toda la información disponible respecto al objeto materia de su reclamo, debiendo observarse las prohibiciones de la ley respecto de determinada información reservada o de no acceso público.
- c) Calidad en el servicio: La Sociedad buscará en todo momento ofrecer una respuesta motivada, oportuna y clara respecto a los reclamos presentados por los Clientes.

El Cliente podrá solicitar a la Sociedad, previamente a la presentación de los reclamos en la vía administrativa, resolver cualquier controversia suscitada por los servicios y operaciones prestados por la empresa. Este procedimiento no constituye cuestión previa en el caso que el Cliente opte por el procedimiento en la vía administrativa y que tampoco suspende el plazo para la presentación del reclamo ante la autoridad respectiva.

Uso Público		
Página: 37 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>	
Vigencia:	<b>POLITICA DE CLIENTES</b>	
Versión: 1.0		

A fin de dar inicio al procedimiento interno de reclamos, el Cliente deberá presentar el reclamo por escrito en las oficinas de la Sociedad. Se le proporcionará un Formato de “Solicitud de Reclamo” en el cual registrará los siguientes datos en original y copia:

1. Datos generales de identificación del Cliente (nombre, denominación social o razón social, DNI, RUC, dirección).
2. Expresión concreta de lo solicitado y fundamentación del reclamo, con la identificación de la(s) operación(es) y/o servicio(s) reclamado(s), indicando, de ser el caso, el monto del dinero o cantidad de valores o instrumentos financieros reclamados.
3. Datos del Representante que atendió al Cliente, de ser el caso.
4. Lugar, fecha y firma del Cliente.
5. La relación de documentos y anexos que acompaña de ser el caso.


Si el Cliente ha preparado una carta para su reclamo, éste deberá llenar también el Formato de Solicitud de Reclamo y anexar la carta.

Se podrán recibir reclamos vía telefónica y/o por otros medios no escritos, los cuales deberán ser formalizados en el transcurso del día siguiente por escrito a fin de darle el trámite correspondiente.

La Sociedad se encuentra obligada a atender directamente cualquier reclamo por parte de sus Clientes sobre los servicios que les brindan, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde la fecha de presentación del respectivo reclamo. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del reclamante antes de la culminación del plazo inicial. La formulación de un reclamo conforme a esta disposición no constituye vía previa ni supone limitación alguna para que los Clientes puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias o para interponer las denuncias administrativas correspondientes. Transcurrido el plazo de evaluación, la SAB se pone en contacto con el Cliente para hacer de su conocimiento las razones por las cuales procede o no procede su reclamo. Las comunicaciones de la SAB con el Cliente podrán ser vía mail o escritas. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá realizarse por escrito.

En caso el Cliente no estuviera conforme con la respuesta dada por la SAB y siempre que la conducta de la SAB o el hecho implique una infracción de las normas bajo competencia de la Superintendencia de Mercado de Valores (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.

Por otro lado, en el caso el Cliente que se considere afectado por la posible inobservancia de las normas sobre protección del consumidor por parte de la SAB, podrá formular su denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOP), siempre que tengan la calidad de consumidores finales, de acuerdo con lo establecido por la Resolución de la SMV N° 006-2012-SMV/01. Cabe señalar que en los casos que se formulen reclamaciones ante la SMV, que se encuentren

Uso Público		
Página:	38 de 38	<b>SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA S.A.</b>
Vigencia:		<b>POLITICA DE CLIENTES</b>
Versión:	1.0	

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 INDECOPÍ 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.

### ***PORTAL WEB PARA CLIENTES DE SAB SURA***

SAB SURA pone a disposición de sus Clientes el portal web de la SAB ([www.sabsura.pe/zonaprivada/index\\_portagb.php](http://www.sabsura.pe/zonaprivada/index_portagb.php)), en el cual Usted tendrá acceso a las siguientes opciones:

- Resumen de cartera
- Detalle de cartera
- Actividad de la cuenta
- Ordenes
- Firmado digital de ordenes
- Ordenes ingresadas en línea
- Pólizas
- Estado de Cuenta.

El acceso al portal web se logra a través de un código de usuario y password que es entregado al Cliente a su solicitud, para esto deberá ponerse en contacto con nuestra área de atención al Cliente ([servicioalCliente.sab@sura.pe](mailto:servicioalCliente.sab@sura.pe)) y solicitar su usuario y password de ingreso.

### ***DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES Y CONTRATO DE SERVICIOS***

La Sociedad entregará a cada Cliente un ejemplar de su Política de Clientes al momento de firmar el Contrato de Intermediación respectivo. Además, mantendrá en sus oficinas ejemplares de su Política de Clientes, los cuales se encontrarán a disposición de sus Clientes y del público en general. La Sociedad exhibirá en sus oficinas un aviso remarcado en el que se oriente a los Clientes a solicitar y tomar conocimiento de la Política de Clientes.

Toda modificación a la Política de Clientes o al Contrato de Intermediación comenzará a operar después de 15 días calendario de comunicada a los Clientes a través de alguno de los siguientes medios de difusión: publicación en la página Web de la Sociedad o correo electrónico enviado simultáneamente a todos los Clientes a las direcciones registradas en su Contrato de Intermediación.

=====