


Política de Clientes de Larraín Vial Sociedad Agente de Bolsa S.A.

2016

Control de Documentos	
Nombre del Documento	Política de Clientes – Larraín Vial SAB
Clasificación de la Información	Información Interna y para los clientes de Larraín Vial SAB
Fecha de elaboración	Aprobación
Diciembre 2016	Directorio Larraín Vial SAB

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 2 de 20	

INTRODUCCIÓN

Esta sección presenta en detalle los criterios y políticas implementadas en LarrainVial SAB, en relación con la recepción, el registro y la transmisión de órdenes de sus clientes; y, la ejecución y asignación de las transacciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° del Reglamento de Agentes de Intermediación, aprobado por Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01.

REQUISITOS PARA SER CLIENTE

Los requisitos para ser cliente de LarrainVial SAB son los siguientes:

El cliente deberá proveer toda la documentación solicitada, en forma oportuna y fiel a la realidad. LarrainVial SAB podrá ejecutar los procedimientos de control de la información proporcionada que este estime conveniente a fin de comprobar la fidelidad de los datos contenidos en ella.


LarrainVial SAB pondrá a disposición de quienes deseen ser clientes un Contrato de Intermediación. En este contrato están contenidas todas las disposiciones y condiciones en que se basará la relación con el Cliente.

En LarrainVial SAB podrán operar los siguientes tipos de clientes:

- a) Personas Naturales: Domiciliadas y No domiciliadas
- b) Personas Jurídicas
- c) Patrimonios Autónomos
- d) Personas Jurídicas No Domiciliadas
- e) Personas Naturales con Representantes y Sucesiones Indivisas con Poderes

Cada tipo de cliente presenta condiciones y antecedentes específicos. Dado esto, LarrainVial SAB confeccionará y solicitará a cada cliente los documentos que corresponda. A continuación, se presentan las principales características y los documentos que deberá adjuntar cada tipo de cliente:

- a) Personas Naturales:
 - i. Nombre Completo
 - ii. Tipo de Documento de Identificación

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 3 de 20	


- iii. Fecha de Nacimiento
- iv. Nacionalidad
- v. Número(s) Telefónico(s)
- vi. Domicilio (Dirección(es))
- vii. Nivel de Estudios
- viii. Profesión / Ocupación
- ix. Nivel de Conocimientos del Mercado de Valores
- x. Copia simple del Documento de Identidad vigente (DNI, Pasaporte, Carné de Extranjería, Cédula de Identidad, etc.)
- xi. Si actúa por poder, deberá alcanzar la copia literal de la partida registral donde se encuentra inscrito dicho poder, expedida con 30 días de anterioridad como máximo. En caso el poder haya sido emitido en el extranjero, éste deberá encontrarse apostillado.
- xii. Certificado Domiciliario, expedido con 30 días de anterioridad como máximo.

b) Personas Jurídicas Domiciliadas:

- i. Razón Social.
- ii. Objeto Social.
- iii. Dirección (Matriz u Oficina Principal).
- iv. Vigencia de Poder de Representantes Legales y sus facultades.
- v. Copia simple de la Ficha del Registro Único de Contribuyente (RUC)
- vi. Copia literal de la Partida Registral de la empresa, expedida con treinta (30) días de anterioridad como máximo.
- vii. Copia simple de la Escritura Pública donde conste el estatuto de la empresa.
- viii. Vigencia de Poder con una antigüedad no mayor a treinta (30) días de aquellos representantes que suscribirán documentos con Larraín Vial.
- ix. Copia de documentos de identidad vigentes de representante(s) que suscribirán documentos con LarrainVial SAB.

c) Patrimonios Autónomos:

- i. Nombre de la Persona Jurídica que Administra el Patrimonio Autónomo
- ii. Denominación o Beneficiario del Patrimonio
- iii. Identificar Claramente que se trata de un Patrimonio Autónomo
- iv. Razón Social

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 4 de 20	

- v. Objeto Social
- vi. Dirección (Matriz u Oficina Principal)
- vii. Vigencia de Poder de Representantes Legales del Administrador y sus Facultades
- viii. Autorización expedida por autoridad competente para operar como sociedad administradora de patrimonios autónomos.
- ix. Copia de documentos de identidad vigentes de representante(s) de la empresa
- x. Vigencia de Poder con una antigüedad no mayor a treinta (30) días de aquellos representantes con facultades para administrar el Patrimonio Autónomo.

d) Persona Jurídica No Domiciliada:

- i. Copia de documentos de identidad vigentes de representante(s) de la empresa.
- ii. Copia del documento público de constitución de la empresa, apostillado. En caso éste se encuentre en un idioma distinto al español o al inglés deberá presentar su traducción oficial.
- iii. Certificado o documento que acredite los poderes de los representantes apostillados, en caso éste se encuentre en un idioma distinto al español o al inglés deberá presentar su traducción oficial.


Para el caso de Brokers:

- Autorización expedida por autoridad competente para operar como bróker.
- Copia del documento que acredita sus poderes.
- Poderes de sus representantes
- Relación de personas autorizadas para colocar órdenes
- Copia de los documentos de identidad.

Nota: No se podrá registrar el domicilio de LarrainVial SAB como domicilio de clientes, salvo que estos sean dependientes o estén vinculados a LarrainVial SAB.

e) Personas Naturales con Representante y Sucesiones indivisas con poderes:


- i. Presentar documentos de identidad original y vigente, adjuntando fotocopia del mismo
- ii. Adjuntar copia de la Ficha Registral de los poderes inscritos en los Registros Públicos de Lima y Callao, con una antigüedad no menor a diez días.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 5 de 20	

Adicional a la información general, independiente del tipo de cliente, el Contrato de Intermediación deberá contener lo siguiente:

- a) Antecedentes de las Cuentas del cliente en el sistema financiero. Este dato será obligatorio cuando un cliente solicite que sus operaciones se liquiden a través de cuentas bancarias. Deberá indicar:
 - i. Nombre del Banco
 - ii. Tipo de cuenta
 - iii. Moneda
 - iv. Número de la(s) Cuenta(s)
- b) El Contrato debe ser suscrito en físico o a través de firmas electrónicas por el cliente y un representante de LarrainVial SAB con poderes suficientes.
- c) Medios de comunicación por los cuales el cliente instruirá las órdenes de LarrainVial SAB.
- d) Aceptación del cliente o de su representante definiendo la modalidad en que desea acceder a sus estados de cuenta, pudiendo ser esta:
 - i. Despacho físico al domicilio u otra dirección indicada por el cliente
 - ii. Entrega en Oficina de LarrainVial SAB
 - iii. Envío vía e-mail a la cuenta que este haya registrado
- e) Aceptación por parte del cliente respecto de la Periodicidad de Envío del Estado de Cuenta. Los plazos disponibles son:
 - i. Mensual
 - ii. Trimestral

Nota: los estados de cuenta serán generados única y exclusivamente si el cliente registró operaciones en su cuenta para el período inmediatamente anterior. Sin embargo, LarrainVial SAB estará obligado a enviar el estado de cuenta trimestralmente a todos los clientes que registraren operaciones y/o saldos durante y al cierre del período inmediatamente anterior.
- f) Compromiso del cliente respecto de informar oportunamente, al Agente, respecto de cualquier cambio en los datos registrados.
- g) Compromiso de aceptación y sometimiento a la Política de Clientes, Contrato de Intermediación, Ley de Mercado de Valores y Reglamento de Agentes de Intermediación (RAI).
- h) Confirmación del Cliente de que como medida de control interno para la realización de sus operaciones, no deberá entregar dinero en efectivo a LarrainVial SAB o a sus

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 6 de 20	

Representantes, debiendo efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación LarrainVial SAB.

- i) Confirmación del Cliente de tener conocimiento de los riesgos de sus inversiones y los asume, incluyendo aquellas realizadas a través de un apoderado.
- j) Confirmación por parte del cliente que LarrainVial SAB no asume responsabilidad por la solvencia de los emisores de los Instrumentos Financieros o por la rentabilidad de los mismos.
- k) Confirmación del Cliente de haber tomado conocimiento de que la SMV es la institución encargada de la supervisión y regulación del mercado de valores peruano, y la protección de los inversionistas. Se indicará en esta confirmación la dirección y teléfonos de la SMV, como la dirección del Portal del Mercado de Valores.

Nota 1: La información proporcionada por el cliente es de carácter confidencial y por ende, LarrainVial SAB es responsable de resguardar la reserva de dicha información. Tampoco podrá ser utilizada para beneficio propio o de terceros y deberá ser destinada sólo a los propósitos con que fue solicitada.

Nota 2: El contrato de intermediación deberá contener cómo mínimo la información indicada en el Artículo 31 del RAI.

VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE INTERMEDIACION:


Los contratos de intermediación tendrán una vigencia de dos años. El cliente se compromete a notificar a LarrainVial SAB cualquier cambio y/o modificación en la información proporcionada.

Cabe señalar que las fichas de registro de clientes suscritas sólo podrán mantener su vigencia hasta la suscripción del nuevo contrato.

IMPEDIMENTOS O LIMITACIONES PARA SER CLIENTE

Se limitará o impedirá la posibilidad de hacerse cliente a quienes no cumplan con las siguientes disposiciones:

- i. No proveer en tiempo y forma la información solicitada por LarrainVial SAB sin una justificación razonable.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 7 de 20	


- ii. No aprobar los procedimientos de control aplicados por LarrainVial SAB, que puede deberse a los siguientes casos:
- Información proporcionada por el cliente no es fidedigna
 - Cliente presenta antecedentes relacionados con fraude u otras actividades delictivas
 - Cliente mantiene Procesos judiciales vigentes
 - Estar incluido dentro de las listas negras, nacionales o internacionales, relacionadas con la prevención del lavado de activos

TÉRMINO DE LA CONDICIÓN DE CLIENTE:

La condición de cliente termina por:

- Comunicación del cliente por escrito indicando su intención de terminar la relación con la Sociedad.
- Cuando el cliente no cumpla con honrar sus operaciones manteniendo saldos en contra.
- Por inactividad durante el período de un año, siempre y cuando no mantenga saldos o valores en La Sociedad. Pasado el plazo, LarrainVial SAB en su sistema interno los registrará como clientes “inactivos” Si el cliente decidiera hacer operaciones después del año deberá iniciar el proceso de registro de cliente de acuerdo a los requisitos por cada tipo de cliente, con excepción de los trabajadores de LarrainVial SAB.
- Para el caso de clientes que no hayan realizado una operación dentro de alguno de los trimestres de cada año, y siempre que mantenga saldos de Instrumentos Financieros o recursos; LarrainVial SAB remitirá o pondrá a su disposición su estado de cuenta dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al cierre de cada trimestre. En caso de clientes que tengan saldos menores a mil soles (PEN 1,000.00) tanto en recursos como en tenencias de Instrumentos Financieros, y siempre que no hayan realizado operaciones durante ese periodo, la remisión o puesta a disposición de su estado de cuenta se hará de forma anual. Para esos efectos LarrainVial SAB valorizará los Instrumentos a valor de mercado o en su defecto a valor nominal.


De otro lado, en caso el cliente haya decidido deslistar acciones del Registro de Valores de la Bolsa de Valores de Lima y las mantenga en LarrainVial SAB sin retirarlas por más de 10 días hábiles de sucedido el deslistado. LarrainVial SAB podrá dar de baja al cliente, siendo de su absoluta responsabilidad solicitar la devolución de los valores. LarrainVial SAB mantendrá, en

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 8 de 20	

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


DE LAS ÓRDENES

- a) Los clientes podrán operar, indistintamente, en todos los mercados y productos que LarrainVial SAB ponga a su disposición, siempre y cuando cumplan con todos los requerimientos normativos o internos asociados.
- b) LarrainVial SAB manejará ordenes de vinculados y estas no podrán ser tratadas como especiales para evitar conflictos de interés.
- c) Las órdenes que se reciban de otros intermediarios serán ingresadas a nombre de ellos mismos y posteriormente se asignará a los códigos de los comitentes finales.
- d) Todas las órdenes recibidas por los distintos medios serán tratadas como ordinarias.
- e) LarrainVial SAB dispondrá de un Sistema Informático (“Sistema Interno”) que permite llevar el registro y control de todas las órdenes dadas por clientes y cuenta propia. Este sistema deberá registrar, entre otros datos, los siguientes:
 - i. Datos del Cliente
 - ii. Datos de quien ingresa la orden
 - iii. Folio Correlativo
 - iv. Mercado (RV, RF)
 - v. Instrumento
 - vi. Tipo de Orden (Compra / Venta)
 - vii. Permanencia (Diaria, Semanal, mensual, Permanente)
 - viii. Modalidad de Liquidación
 - ix. Precio Límite (Opcional)
 - x. Tasa (Sólo para RF)
 - xi. Cantidad
 - xii. Fecha/Hora
 - o Ingreso de Orden
 - o Modificación de Orden
 - o Corrección de Orden
 - o Cancelación de Orden
 - o Liquidación
- f) Las órdenes serán ingresadas de acuerdo a las instrucciones entregadas por el cliente. En el caso de clientes con órdenes verbales se presume que dicha orden fue ingresada de

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 9 de 20	

acuerdo a las definiciones entregadas por el cliente, salvo que existan antecedentes que den prueba de lo contrario.

- g) Para las órdenes del mercado local tanto de clientes como de vinculados, el sistema deberá permitir la ejecución del proceso de asignación automática, en base al método cronológico. En el caso de las órdenes de mercados internacionales, se efectuará una asignación manual una vez recibida la confirmación por parte del Broker u Operador Internacional.
- h) El sistema deberá permitir el ingreso y mantención de ordenes sólo a aquellos usuarios cuyos perfiles estén expresamente autorizados para ello.
- i) Las órdenes podrán ser modificadas a petición del cliente, siempre y cuando, dicha orden no haya sido totalmente asignada. Para ello, el cliente deberá solicitar dicha modificación por los canales establecidos y los procedimientos de validación que se deben aplicar son los mismos que se utilizan para el ingreso de órdenes.
- j) Las correcciones aplicarán sólo cuando LarrainVial SAB desee subsanar algún error en la digitación original de la orden, por un error atribuible a sí mismo. Estas correcciones deberán quedar con los respectivos respaldos de las autorizaciones correspondientes a fin de proveer la información al cliente y al ente regulador cuando estos lo requieran. LarrainVial SAB asumirá todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de estos errores.
- k) La recepción y transmisión de las órdenes se podrá hacer desde la apertura del mercado hasta el cierre de mercado.
- l) El cliente podrá indicar en la Ficha de Registro de Cliente / Contrato de Intermediación el medio para el envío de las ordenes i) escritas ii) fax con confirmación posterior iii) telefónicas iv) aplicaciones web v) correo electrónico con firma digital o confirmación posterior vi) ADM (Acceso directo al Mercado) vii) enrutamiento intermediado viii) otras.
- m) Las condiciones deben ser las siguientes para cualquier orden y deberá contener como mínimo la siguiente información: cantidad, precio, instrumento, plazo de vigencia, tipo de operación si es compra o venta, nombres completos y número de documento.
- n) Para la consolidación de las órdenes se deberá considerar si esta fue enviada por un cliente local o por un cliente extranjero. De ser el caso de un cliente local está se asignará directamente en su código CAVALI y en el caso de extranjeros al CAVALI del bróker para su posterior reasignación.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 10 de 20	

DE LA MODALIDAD DE ÓRDENES:


El cliente podrá enviar sus órdenes de acuerdo a las siguientes modalidades:

- i) Escritas
- ii) Fax con confirmación posterior
- iii) Telefónicas
- iv) Aplicaciones web
- v) Correo electrónico con firma digital o confirmación posterior
- vi) ADM (Acceso directo al Mercado)
- vii) Enrutamiento intermediado
- viii) Otras

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:

LarrainVial SAB cuenta con un plan de continuidad de negocios (BCP) corporativo, dicho BCP posee un levantamiento de todos los procesos, sistemas y personal críticos que soportan el negocio de Larraín Vial así como los procedimientos que garantizan su continuidad operacional para los escenarios de riesgo establecidos. Dentro de los elementos que componen el Plan de Continuidad de Larraín Vial se encuentran: la Política de Continuidad del Negocio (BCM), el Plan de Continuidad (BCP) y el Plan de Recuperación Ante Desastres (DRP), entre otros.

La principal estrategia de LarrainVial SAB para las contingencias es contar con dos Data Centers en modalidad activo-activo y físicamente separados, lo que garantiza que todos los servicios cuenten con una alta disponibilidad. La réplica de datos entre ambos sitios es a nivel de Hardware asegurando la continuidad del negocio ante cualquier evento catastrófico en cualquiera de los sitios. La tecnología utilizada en los data Center de Larraín Vial es HP en servidores y almacenamiento, Cisco en equipos de comunicación y VMWare/Microsoft como sistema operativo base. Las comunicaciones entre Data Centers, así como también con las Bolsas de Valores y principales proveedores se efectúa a través de enlaces dedicados, los cuales también se encuentran en forma redundante con varios proveedores.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 11 de 20	

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENVÍO DE ÓRDENES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Conectividad:

Perú y Colombia a través de la red MPLS de LarrainVial provista por GTD y Movistar. Si alguna de estas no estuviera operativa está la posibilidad de utilizar Internet para VPNs punto a punto.

Software:

- ItivitiCatalys: plataforma de administración de mensajería transaccional de baja latencia (+/- 15000 msg/seg).
- LVFintechRMG: sistema que permite filtrar y bloquear tempranamente los mensajes de acuerdo a parámetros que se definen a priori.
- Fidessa OMS: sistema provisto por un WorldClass Player para la administración de las órdenes no DMA recibidas desde los distintos canales.

Continuidad:

ClientsFlow:

- Si el Originador del Flujo se desconecta se envía un mensaje de Cancelación Masiva aguas abajo.
- Cuando la conexión es restablecida, las ejecuciones ocurridas en el intertanto son reenviadas

LVFintechRMG:

- Si alguna pieza de la infraestructura es desconectada, todo flujo nuevo es rechazado.
- Cuando la conexión es restablecida, las ejecuciones ocurridas en el intertanto son reenviadas


Venues:

- Si ocurre desconexión con alguna de las contrapartes de destino del flujo, todo flujo nuevo es rechazado.
- Cuando la conexión es restablecida, las ejecuciones ocurridas en el intertanto son reenviadas por las contrapartes.

NEGOCIACION DE ÓRDENES:

Para órdenes del mercado local, estas serán ingresadas en los sistemas de negociación (Millenium) provistos por la Bolsa de Valores de Lima.

- i. Para órdenes del mercado internacional, estas serán ingresadas y/o transmitidas de acuerdo a los mecanismos establecidos por los Operadores Internacionales.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 12 de 20	


- ii. El Cliente deberá firmar los documentos necesarios, los que serán puestos a su disposición por LarrainVial SAB.
- iii. Para operar en el mercado internacional se deberá dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo N° 63 del RAI.
- iv. Para las inversiones en mercados internacionales, LarrainVial SAB cuenta con Cuentas Globales sobre las cuales opera, a nombre propio, para cumplir instrucciones de clientes como las de la Cartera Propia
- v. Si la orden tiene validez sólo por el día o por un plazo fijo, y dicha orden no se ha calzado en el mercado, una vez cumplido el plazo, la orden dejará de ser negociada. Se solicitarán nuevas instrucciones al cliente.

ASIGNACION DE ÓRDENES:

- i. LarrainVial SAB utilizará, para sus procesos de asignación, el mecanismo de asignación cronológica, en cumplimiento de las disposiciones del ente regulador.
- ii. Las órdenes de Compra serán asignadas cuando el precio de transacción sea menor o igual al solicitado
- iii. Las órdenes de Venta serán asignadas cuando el precio de transacción sea mayor o igual al solicitado
- iv. Las órdenes de la Cartera Propia y de vinculados serán asignadas una vez que haya finalizado la asignación de clientes
- v. En el caso de los Clientes Relacionados a LarrainVial SAB, tales como Socios, Directivos y Empleados; y sus empresas relacionadas; cónyuges o parientes hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad; no tendrán ningún tipo de preferencia sobre las órdenes de clientes.
- vi. En el caso de órdenes para el mercado internacional, serán asignadas una vez que se haya recibido la confirmación por parte del Bróker u Operador Internacional.

DE LA LIQUIDACION DE ÓRDENES:

LarrainVial SAB procederá con la tramitación de una orden siempre y cuando existan las garantías de cumplimiento por parte del cliente. Para validar se verificarán las cuentas y solicitarán respaldos que garanticen la existencia de los fondos y/o instrumentos para cumplir con una determinada orden. Adicionalmente, LarrainVial SAB verificará la autenticidad, oportunidad y el contenido de las órdenes recibidas de acuerdo a los medios indicados. El horario de recepción de órdenes es desde las 08:20 horas hasta las 16:00 horas de lunes a viernes.


	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 13 de 20	

LarrainVial SAB podrá subordinar el cumplimiento de la orden únicamente en los siguientes casos y siempre que el Cliente tenga previo conocimiento:

- Cuando se trate de operaciones al contado, a que el Cliente acredite la titularidad de los valores o haga entrega de los mismos o de los fondos, según hubiera ordenado vender o comprar respectivamente;
- Cuando se trate de operaciones a plazo, a que el comitente aporte las garantías o coberturas mínimas que establezca la Superintendencia de Mercado de Valores y, en su caso, la bolsa o la entidad responsable de la conducción del mecanismo centralizado.

LarrainVial SAB se abstendrá de ejecutar órdenes de sus Clientes cuando tenga conocimiento de que se formulan con el objeto de promover falsas condiciones de oferta o demanda, promover oscilaciones artificiales en los precios o que se trate de operaciones simuladas. LarrainVial SAB informará al día siguiente a la SMV y a la Bolsa de Valores de Lima o entidad responsable del Mecanismo Centralizado.

En caso de que el cliente no cumpliera cabalmente con sus obligaciones, en términos de entregar los instrumentos para cumplir con una venta, o con el dinero para una compra, LarrainVial SAB podrá liquidar, sin previo aviso, los fondos y/o posiciones que el cliente mantuviera en custodia hasta hacerse del saldo en dinero o instrumentos adeudados. Todo esto estará declarado y aceptado por el cliente de acuerdo a las pólizas correspondientes

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 14 de 20	


SECCION ESPECIAL:

DE LAS OPERACIONES DE MERCADO EXTRANJERO:

- El cliente deberá llenar la Ficha de Registro de Cliente y Contrato de Intermediación y anexará la información de acuerdo al tipo de cliente.
- El cliente enviará sus órdenes de compra / venta de acuerdo al medio indicado en la Ficha de Registro de cliente y Contrato de Intermediación las cuales podrán ser i) escritas ii) fax con confirmación posterior iii) telefónicas iv) aplicaciones web v) correo electrónico con firma digital o confirmación posterior vi) ADM (Acceso directo al Mercado) vii) enrutamiento intermediado viii) otras.
- La orden es ingresada para su ejecución en la plataforma del Broker Extranjero y se seleccionará la subcuenta que pertenece a las operaciones con clientes.
- La orden es ingresada al sistema interno para el registro y control de órdenes de Mercado Extranjero.
- Una vez ejecutada la orden se le emitirá la póliza bajo la modalidad de mercado extranjero con el detalle de la transacción.

DE LAS OPERACIONES CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS NO INSCRITOS EN MECANISMOS CENTRALIZADOS:

- El cliente deberá llenar la Ficha de Registro de Cliente y Contrato de Intermediación y anexará la información de acuerdo al tipo de cliente.
- El cliente enviará sus órdenes de compra / venta de acuerdo al medio indicado en la Ficha de Registro de cliente y Contrato de Intermediación las cuales podrán ser i) escritas ii) fax con confirmación posterior iii) telefónicas iv) aplicaciones web v) correo electrónico con firma digital o confirmación posterior vi) ADM (Acceso directo al Mercado) vii) enrutamiento intermediado viii) otras.
- La orden será ejecutada en un mecanismo OTC (Over the Counter).
- La orden es ingresada al sistema interno para el registro y control de órdenes bajo la modalidad de Extrabursátiles.
- Una vez ejecutada la orden se le emitirá la póliza bajo la modalidad de Extrabursátil con el detalle de la transacción.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 15 de 20	

COMPRA Y VENTA DE MONEDA EXTRANJERA:


El cliente deberá enviar su instrucción de acuerdo a lo indicado en la ficha de registro de cliente indicando el tipo de operación C/V y monto de la transacción.

LarrainVial SAB cerrará un tipo de cambio de acuerdo a las condiciones de mercado y luego procederá a confirmar al cliente el detalle de la operación. Se coordinará con el cliente para el abono respectivo en las cuentas de LarrainVial SAB para la liquidación de la operación.

DE LOS MEDIOS DE PAGO

- a) LarrainVial SAB pone a disposición del cliente los siguientes medios de pago, para la liquidación de operaciones:
- i. Transferencia Bancaria: se ingresará y quedará disponible en la cuenta interna del cliente inmediatamente después de verificar la existencia de los fondos en la cuenta de LarrainVial SAB.
 - ii. Depósito Bancario: se ingresará y quedará disponible en la cuenta interna del cliente inmediatamente después de verificar la existencia de los fondos en la cuenta de LarrainVial SAB.
 - iii. Depósito con Documento: se ingresará y quedará retenido en la cuenta interna del cliente a la espera de que el banco libere los fondos en la cuenta de LarrainVial SAB.
 - iv. Depósitos en Efectivo: se ingresará y quedará inmediatamente disponible en la cuenta interna del cliente.
 - v. Transferencia Internacional: se ingresará y quedará disponible en la cuenta interna del cliente inmediatamente después de verificar la existencia de los fondos en la cuenta de LarrainVial SAB.

En ningún caso, LarrainVial SAB recibe ni realiza pagos en efectivo, por tanto, para la realización de sus operaciones, el cliente en ningún caso debe entregar dinero en efectivo ni a LarrainVial SAB ni a sus representantes, debiendo efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación que tiene abiertas LarrainVial SAB en las empresas del sistema financiero.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 16 de 20	

DE LOS VALORES ENTREGADOS POR CLIENTES Y SERVICIO DE CUSTODIA

Los valores entregados por los clientes, ya sea en dinero o en instrumentos, podrán ser destinados única y exclusivamente al uso que el cliente haya autorizado. Bajo ninguna circunstancia, LarrainVial SAB podrá destinar estos valores a un uso distinto al encomendado por el cliente sin el previo consentimiento de dicho cliente.

Este procedimiento describe las tareas a desarrollar para el cuadro de la custodia de los clientes, la gestión de los beneficios por valores en custodia, el envío de estado de cuenta y el cobro mensual por el servicio que brinda Larraín Vial SAB que dependerá del tipo de cliente y del ejecutivo comercial.

DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN


El horario de atención será el definido por LarrainVial SAB, en cumplimiento de las disposiciones que al respecto pudiere emitir el ente regulador, exceptuando los días en que no haya actividad por cierre de mercado o feriado nacional. Específicamente:

- a) La atención de clientes se realizará en las oficinas LarrainVial SAB, entre las 09:00 y las 17:00 de lunes a viernes.
- b) La recepción de órdenes se realizará desde las 8:20 am hasta las 4:00 pm, las órdenes que fueren solicitadas en horario posterior al cierre del mercado, serán consideradas para el día hábil siguiente.

DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Políticas:

Cada miembro de LarrainVial SAB deberá evitar los conflictos de interés con los clientes, y si éstos no se pueden impedir, deberán actuar con neutralidad y transparencia ante los clientes involucrados. Bajo este principio, las órdenes recibidas de los clientes tienen prioridad sobre las órdenes que pudieran emitir los accionistas, directores, gerentes, representantes y demás vinculados a LarrainVial SAB, cuando las referidas órdenes hayan sido recibidas en igualdad de condiciones.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 17 de 20	

Cada miembro de LarrainVial SAB garantizará y/o cuidará la igualdad de trato hacia todos los clientes de LarrainVial SAB, evitando beneficiar a unos clientes respecto de otros.


LarrainVial SAB establece que en lo referente a Conflictos de Interés, se encuentra regulado en su Código de Conducta y Buenas Prácticas, el mismo que es de cumplimiento obligatorio, para todos sus miembros.

Los trabajadores de LarrainVial SAB se encuentran prohibidos de lo siguiente:

- Efectuar transacciones que involucren un conflicto de interés con LarrainVial o sus clientes
- Usar información de LarrainVial y/o de sus clientes para obtener un provecho para sus inversiones personales.
- Efectuar transacciones que podrían presentar riesgos regulatorios o a la reputación de LarrainVial. En caso de duda, debe consultarse con la Unidad de Gestión de Riesgos y de Cumplimiento Normativo o con el Gerente General de LarrainVial SAB.

Asimismo, los trabajadores de LarrainVial SAB que decidan efectuar transacciones con instrumentos financieros peruanos de renta variable y renta fija, deberá ser realizada por medio de LarrainVial SAB, utilizando el sistema que ésta establezca para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, estando prohibido de operar con otros agentes de intermediación.

Finalmente, debemos mencionar que contamos con un procedimiento para identificar personas vinculadas a los miembros de LarrainVial SAB y de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Agentes de Intermediación y con el Código de Conducta y Buenas Prácticas de LarrainVial SAB, todo el equipo de LarrainVial SAB se encuentra obligado a informar con carácter de declaración jurada, así como a mantener anualmente actualizada, información referente a sus parientes, su participación en el Directorio o Gerencia de otras empresas, así como su participación accionaria; y sus posibles conflictos de interés en los que pudiera incurrir con los clientes de LarrainVial SAB.

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 18 de 20	

Procedimientos:

Asignación de Ordenes:

En el proceso de asignación de órdenes, se prioriza al cliente, luego a la cartera propia y empleados de LarrainVial SAB. En tal sentido, en el sistema interno se asignarán primero las operaciones de clientes de LarrainVial SAB y posteriormente las de Cartera Propia y empleados.

Cumplimiento Código de Conducta:


Los procedimientos para que cada miembro de LarrainVial SAB pueda comunicar a Compliance cualquier conflicto de interés que se le presente, están descritos en el Código de Conducta.

El procedimiento de monitoreo por parte del rol de Compliance Corporativo a fin de vigilar el cumplimiento de las disposiciones y políticas de LarrainVial SAB respecto de la gestión de los conflictos de interés, están descritos en el Código de Conducta de la compañía que se entrega a todos los empleados de LarrainVial SAB a inicio de su relación laboral.

MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES

Las modificaciones de la Política de Clientes deberán ser informadas el día de su aplicación a la SMV y puesto a disposición de nuestros clientes en forma escrita en nuestras oficinas. El plazo de difusión a nuestros clientes será de 15 días antes de la entrada en vigencia. Dicho plazo será el mismo para aquellas modificaciones a las que se refiere el artículo 35° del Reglamento del Agente de Intermediación las cuales necesitarán autorización previa de la SMV y son las siguientes:

- a) Los procedimientos relacionados con los clientes que pierdan tal condición;
- b) Medios y condiciones para la recepción y transmisión de órdenes
- c) Los criterios, parámetros y procedimientos para el tratamiento de las órdenes especiales, incluyendo aquellas que impliquen el fraccionamiento o consolidación de las mismas;
- d) Los procedimientos en caso de consolidación de órdenes los criterios de asignación;
- e) Los criterios aplicables a la asignación de Instrumentos Financieros para el caso de colocaciones en las que el Agente utilice una Cuenta Global para acumular diversas órdenes de sus clientes;
- f) Los criterios y procedimientos aplicables para la asignación de operaciones ejecutadas en mercados extranjeros, especificando el tratamiento para las operaciones por cuenta propia;
- g) Los criterios y procedimientos a los que se sujeta el cliente por cada tipo de operación en los mecanismos centralizados en donde el Agente opera;
- h) Los criterios y procedimientos aplicables para la realización de la actividad de:

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 19 de 20	

- i) operaciones con Instrumentos Financieros no inscritos en mecanismos centralizados;
- ii) intermediación de Instrumentos Financieros negociados en el mercado extranjero;
- iii) derivados;
- iv) mutuos de dinero;
- v) administración de cartera;
- vi) custodia;
- vii) compra y venta

TRASPASO DE TENENCIAS A OTROS AGENTES


El cliente que desee traspasar sus posiciones que están en custodia desde LarrainVial SAB a otro agente deberá ser instruido por escrito detallando el valor, la cantidad y la SAB de destino. Los traspasos podrán ser ejecutados por la SAB en un lapso de 48 horas desde recibida la instrucción. Si el cliente está trasladando su posición de otro Agente a LarrainVial SAB, el cliente deberá enviar una copia de la instrucción a LarrainVial SAB para poder hacerle seguimiento y verificar la cantidad y los valores traspasados.

PROCEDIMIENTO Y MODIFICACION DEL TARIFARIO

En caso LarrainVial SAB modifique su tarifario disminuyendo las comisiones, este no requerirá ser comunicado con anticipación a los clientes por lo que entrará en vigencia de inmediato. Si este cambio si perjudicara al cliente la comunicación se deberá hacer en un plazo no menor a los (15) días a través de correo electrónico. Si el cliente decidiera concluir la relación contractual por el cambio de tarifas no incurrirá en ningún costo por el traslado de sus instrumentos financieros salvo que el costo lo origine un tercero.

PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, RECLAMOS Y SOLUCION DE CONFLICTOS

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas que determinan la atención directa de reclamos que pudieran formular los consumidores finales y la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, en el marco de lo dispuesto en los artículos 24° y 150° del Código de Protección de Defensa al Consumidor, Ley No. 29571, las personas jurídicas a las que la SMV hubiese otorgado la autorización de funcionamiento se encuentran obligadas 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

	Política de Clientes Larraín Vial SAB	Información Interna
Fecha de emisión: diciembre 2016	Fecha de revisión: diciembre 2016	
Fecha de última modificación: diciembre 2016	Página 20 de 20	

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. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá realizarse por escrito.

La formación 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.