

**2017**

BNB Valores Perú S.A.  
Sociedad Agente de Bolsa

## **POLÍTICA DE CLIENTES**

Lima, Marzo de 2017

## Tabla de Contenido

I.	FINALIDAD .....	4
II.	BASE NORMATIVA .....	4
III.	ALCANCE .....	4
IV.	GLOSARIO DE TERMINOS .....	4
V.	ASPECTOS GENERALES .....	5
	a) PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	5
	b) GRABACIÓN DE LLAMADAS .....	6
	c) PLAZO DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.....	6
	d) TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	6
	e) CUSTODIA .....	7
VI.	CONDICIONES PARA SER CLIENTE .....	8
	a) REQUISITOS.....	8
	b) DESHABILITACIÓN DE CLIENTES .....	11
VII.	DISPOSICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES .....	11
	a) HORARIOS DE ATENCIÓN .....	11
	b) HORARIOS DE ATENCIÓN PARA ÓRDENES: A TRAVÉS DEL CANAL INTERNET..	12
	c) MEDIOS PARA LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES .....	12
VIII.	RECEPCIÓN, TRANSMISIÓN Y REGISTRO DE ÓRDENES .....	13
	a) CONDICIONES GENERALES.....	13
	b) TRATAMIENTO DE ÓRDENES.....	13
IX.	MODIFICACIONES – CANCELACIONES – CORRECCIONES DE ÓRDENES .....	14
X.	ASIGNACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES .....	15
	a) ASIGNACIÓN DE ÓRDENES PROPIAS Y VINCULADOS .....	15
	b) ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES .....	15
	c) EJECUCIÓN DE ÓRDENES.....	15
	d) LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES .....	16
	e) LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES DE REPORTE.....	16
	f) OPERACIONES DE CAMBIO .....	16
	g) ENVÍO Y/O DISPONIBILIDAD DE PÓLIZAS Y ESTADOS DE CUENTA.....	16
	h) ENTREGA DE BENEFICIOS .....	17

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 2 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

i) DEVOLUCIÓN DE DIVIDENDOS A CAVALI .....	17
j) PROCEDIMIENTO PARA INCUMPLIMIENTO .....	17
XI. TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERES .....	18
XII. OPERACIONES EN MERCADOS EXTRANJEROS .....	18
a) ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES .....	19
b) CUSTODIA .....	19
c) OPERACIONES POR CUENTA PROPIA .....	19
d) ASIGNACIÓN DE OPERACIONES POR CUENTA PROPIA .....	19
XIII. OPERACIONES DE OPCIONES Y FUTUROS: .....	20
XIV. OPERACIONES DE MUTUO DE DINERO .....	20
a) CONDICIONES DEL MUTUO.....	20
b) GARANTÍAS .....	21
XV. OPERACIONES EXTRABURSATILES:.....	21
XVI. PROCEDIMIENTO PARA COLOCACIONES PRIMARIAS FUERA DE MECANISMOS CENTRALIZADOS: .....	22
XVII. REGISTRO DE CLIENTES EN LA BASE DE DATOS DE INVERSIONISTAS INSTITUCIONALES.....	22
XVIII. NEGOCIACIÓN DE ÓRDENES MEDIANTE EL PORTAL DE INTERNET .....	22
XIX. PLAN DE CONTINGENCIA Y OBLIGACIONES DE BNB VALORES PERU ACERCA DEL INGRESO DE ÓRDENES A TRAVES DE SU PAGINA WEB .....	23
XX. TRASPASO DE VALORES .....	24
XXI. TARIFARIO.....	24
XXII. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....	24
XXIII. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES O CONTRATOS DE SERVICIOS .....	26

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 3 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

## **POLÍTICA DE CLIENTES**

### **I. FINALIDAD**

La presente Política adoptada por BNB Valores Perú S.A. Sociedad Agente de Bolsa, en adelante BNB Valores Perú, contiene las normas de conducta y procedimientos que debe cumplir las personas o empresas que se inscriban como clientes y que deberá observar al momento de 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 este sentido, todo cliente de la sociedad debe someterse tanto a lo estipulado en la Ley de Mercado de Valores y en el Reglamento de Agentes de Intermediación como a lo suscrito en el contrato de intermediación y a la presente Política.

BNB Valores Perú es una sociedad agente de bolsa autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y forma parte del Grupo Financiero BNB, cuya conformación es de conocimiento público a través de la página web de la SMV, [www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe).

### **II. BASE NORMATIVA**

- a) Ley: Texto Único Ordenado de la Ley del Mercado de Valores, Decreto Legislativo 861 (Decreto Supremo N° 093-2002-EF) y sus normas modificatorias.
- b) Reglamento de Agentes de Intermediación: Reglamento de Agentes de Intermediación - Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01.
- c) Reglamento de Inversionistas Institucionales Resolución SMV N° 0021-2013.

### **III. ALCANCE**

El alcance de la Política de Clientes comprende tanto a personas naturales como a jurídicas y a toda la estructura organizativa de la Sociedad.

### **IV. GLOSARIO DE TERMINOS**

- CAVALI: Caja de Valores y Liquidaciones
- Cuentas Globales: Cuentas registradas bajo el nombre de BNB Valores Perú en los bancos custodios del exterior. Es abierta a su nombre en la plaza extranjera pero en la plaza local comprenda a clientes de la Sociedad que son los titulares finales de los derechos u obligaciones relacionados con dicha cuenta.
- LAFT: Lavado de Activos y Financiamiento contra el Terrorismo

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 4 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

- Ley: Texto Único Ordenado de la Ley del Mercado de Valores, Decreto Legislativo 861 (Decreto Supremo N° 093-2002-EF) y sus normas modificatorias.
- Reglamento o RAI: Reglamento de Agentes de Intermediación – Resolución SMV N° 034-2015 SMV/01.
- Reglamento de Inversionistas Institucionales Resolución SMV N° 0021-2013
- Sociedad: BNB Valores Perú S.A. Sociedad Agente de Bolsa
- Millenium: Sistema de Negociación Electrónica de la Bolsa de Valores de Lima
- Órdenes Automáticas: Órdenes generadas automáticamente por el sistema de órdenes y asignaciones, en base a la información registrada en el Millenium u otro medio de Negociación Electrónica.
- SMV: Superintendencia del Mercado de Valores.
- Inversionistas Institucionales: Inversionistas según los criterios y requisitos establecidos en el anexo N°1 del Reglamento Del Mercado De Inversionistas Institucionales.
- Opción Derecho para comprar o vender un activo financiero a un precio específico a través de un mecanismo centralizado de negociación.
- RUT: Registro Único de Titular

## **V. ASPECTOS GENERALES**

### **a) PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

BNB Valores Perú ofrece servicios de intermediación de valores tanto en el mercado nacional como en mercados extranjeros, siempre que cuente con las autorizaciones y herramientas necesarias para ello.

Los servicios son prestados a través de representantes que se encuentran debidamente autorizados por la SMV para este fin. La relación de representantes puede ser consultada en la página de la SMV [www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe), además todas las oficinas de la sociedad exhibirán una lista de los representantes que atienden en las mismas.

BNB Valores Perú busca facilitar el financiamiento de iniciativas y emprendimientos empresariales mediante la promoción y colocación de instrumentos financieros adecuados a sus necesidades. Participa en el mercado de valores y promueve iniciativas que faciliten la entrada de nuevos emisores al mercado. Adicionalmente cuenta con autorización para actuar como *sponsor* en el segmento de capital de riesgo de la Bolsa de Valores de Lima.

En ningún caso se prestará servicios de intermediación a aquellos clientes que se hallen inhabilitados en los registros de la sociedad atendiendo solamente solicitudes de traspaso de valores.

BNB Valores Perú podrá suspender la prestación de cualquiera de los servicios de agente de intermediación, en cualquier momento y sin aviso previo al cliente, cuando:

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 5 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

- Se haga evidente un incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones contenidas en la presente Política de Clientes, en el contrato de intermediación y/o en la normativa vigente sobre mercado de valores.
- Exista evidencia respecto a que sus actividades están relacionadas a operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales, sospechosas o asociadas a la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo.

**b) GRABACIÓN DE LLAMADAS**

Por motivos de seguridad las llamadas de los clientes vía telefónicas podrán ser grabadas y pueden ser remitidas a la SMV en caso lo requiera, además de ser utilizadas como medio de prueba en procesos judiciales, procedimientos administrativos o arbitrajes. En caso de que el cliente haya establecido como medio de instrucción de órdenes por medio telefónico, automáticamente autoriza que sus llamadas sean grabadas.

**c) PLAZO DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**

La documentación de las operaciones realizadas por los clientes será conservada por un plazo de 10 años de acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento de Agentes de Intermediación y el Reglamento Interno de CAVALI.

**d) TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN**

De acuerdo a la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y las demás disposiciones complementarias, los clientes aceptan, declaran y reconocen que de acuerdo a la Ley, otorgan su consentimiento para que BNB Valores Perú SAB trate la información que éste le ha entregado sobre su situación personal, financiera y económica (en adelante la “Información”) con la finalidad de ejecutar la relación contractual que origina este contrato.

Los clientes aceptan que BNB Valores Perú SAB, para dar cumplimiento a las obligaciones y/o requerimientos que se generen en virtud de las normas vigentes en el ordenamiento jurídico peruano, vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas prudenciales, así como a aquellas relacionadas a dar cumplimiento a la normativa relacionada al Foreign Account Tax Compliance Act (Ley de fiscalización de cuentas extranjeras) – FATCA, podrá “dar tratamiento” (según esto se define aquí) y eventualmente transferir su Información a autoridades y terceros autorizados por ley. Los clientes reconocen que estará incluido dentro de su Información todos aquellos datos y referencias a los que BNB Valores Perú pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por los clientes o por terceros, o por haber sido desarrollados por BNB Valores Perú, y que se encuentren tanto en forma física, oral o electrónica y que pudieran calificar como “Datos Personales” conforme a la legislación de la materia. En virtud de lo señalado, los clientes autorizan expresamente a BNB Valores Perú a incorporar su Información al banco de datos personales de clientes de responsabilidad de éste; y en este sentido, almacenar, dar tratamiento, conforme a los procedimientos que BNB Valores Perú determine en el marco de sus operaciones habituales, para efectos de los fines señalados en este párrafo. El término “dar tratamiento” tiene para estos efectos, el significado contenido en el artículo 2, numeral 17 de la

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 6 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y lo señalado por la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales. 1.4.2 Asimismo, los clientes autorizan a BNB Valores Perú a utilizar la Información, a efectos de: (i) Ofrecerles alternativas de inversión, a través de cualquiera de los medios establecidos en la presente Política de Clientes; y (ii) Ofrecerles, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquier otro producto o servicio BNB Valores Perú; Los clientes reconocen haber sido informado que su Información podrá ser conservada, tratada, transferida por BNB Valores Perú hasta diez años después de que finalice su relación contractual con BNB Valores Perú. Los clientes pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por las normas aplicables, dirigiéndose de forma presencial a las oficinas de BNB Valores Perú en el horario establecido para la atención al público de acuerdo al numeral VII Horarios de Atención. Los clientes pueden revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos, en cualquier momento mientras sean clientes de BNB Valores Perú y con posterioridad a ello. Los clientes podrán solicitar la revocación de su consentimiento en forma presencial y por escrito en cualquiera de las oficinas y horario indicados en el VII Horarios de Atención. BNB Valores Perú tendrá un plazo de hasta 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de presentada la solicitud de revocatoria para dar trámite a la solicitud de revocatoria y confirmar a los clientes de ello. No obstante lo anterior, el plazo antes señalado podrá ser ampliado por BNB Valores Perú por causa fundamentada, por una sola vez y por un plazo adicional igual al original, previa comunicación a los clientes.

Los clientes se obligan a mantener permanentemente actualizada su Información mientras estén registrados como tales ante BNB Valores Perú, especialmente en cuanto se refiere a su nacionalidad, lugar de residencia, situación fiscal o composición accionaria, de ser el caso.

#### e) CUSTODIA

**Custodia de Recursos.-** BNB Valores Perú prestará el servicio de custodia de recursos como: fondos, dividendos, intereses y pago por vencimientos de obligaciones de clientes. En relación a la custodia de los fondos correspondientes a depósitos, cobros y pagos de clientes se realizarán en cuentas bancarias de intermediación denominadas “Cuentas Operativas”. Asimismo, los fondos correspondientes a pagos de beneficios, intereses o al pago por vencimientos de valores serán custodiados en cuentas bancarias denominadas “Cuentas de Dividendos”. Estas cuentas han sido constituidas en bancos del sistema financiero nacional o del exterior exclusivamente para las actividades de intermediación de la Sociedad.

**Custodia en Cta. Matriz.-** BNB Valores Perú prestará el servicio de custodia de valores a los clientes; los cuales serán anotados en la cuenta matriz que la Sociedad mantiene a nombre del cliente en CAVALI. La Sociedad no será responsable respecto a deficiencias o falta de exactitud en el registro de los valores atribuibles a CAVALI.

**Custodia Física.-** BNB Valores Perú prestará el servicio de custodia física de valores a los clientes que hayan participado en colocaciones primarias privadas realizadas por la Sociedad.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 7 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

En este caso, el cliente instruirá en la orden la custodia física del valor; el cual será devuelto a petición del cliente.

La comisión por el servicio de custodia estará definida en el tarifario de la Sociedad, el cual está a disposición del cliente en las oficinas de BNB Valores Perú, en su página web y en la página de la SMV.

## **VI. CONDICIONES PARA SER CLIENTE**

Todas las personas naturales o jurídicas que deseen efectuar operaciones a través de la Sociedad, deberán previamente adquirir la condición de clientes.

### **a) REQUISITOS**

#### Personas Naturales:

- Firma de Contrato de Intermediación con BNB Valores Perú
- Fotocopia del documento de identidad vigente. Si el cliente desea mancomunar su cuenta, se requerirá documento de identidad de los mancomunales, quienes también deben firmar el contrato de intermediación.
- Declaración de ingresos, situación patrimonial y origen de fondos.
- Formulario de Perfil de Inversionista
- En caso de contar con apoderado, fotocopia del documento de identidad de éste, así como el poder otorgado por escritura pública con la respectiva constancia de inscripción en los Registros Públicos.
- En caso de realizar operaciones de derivados financieros (Sujeto a la aprobación de la SMV), la firma del contrato para realizar dichas operaciones
- Declaración de Residencia, ciudadanía o residencia temporal en los Estados Unidos de Norteamérica (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras).

#### Personas Jurídicas:

- Firma de Contrato de Intermediación con BNB Valores Perú
- Formulario de Perfil de Inversionista
- Ficha RUC
- Copia del testimonio de la constitución de la empresa, así como todas sus modificaciones de estatuto y estatutos vigentes de la misma.
- Copia del documento en el que consten los poderes suficientes de sus representantes, debidamente inscrita en Registros Públicos.
- Vigencia de dichos poderes expedida por Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.
- Declaración de propiedad de beneficiarios estadounidenses (declarar si 10% o más del patrimonio de la persona jurídica es propiedad de un beneficiario o grupo familiar con ciudadanía o residencia en los Estados Unidos de Norteamérica).

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 8 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017



En caso de entidades financieras adicionalmente deberán presentar: Fatca Status (Clasificación), que establece si la entidad financiera es participante o no del acuerdo firmado con el IRS, número de Identificación Internacional - GIIN (Código de registro ante el IRS). Formulario W-8 BEN-E, formulario exigido por el IRS (EEUU) que debe ser llenado por cuentahabientes extranjeros, certificando que no son residentes ni ciudadanos de los EEUU. Si el cliente no brinda el Formulario W-8 BEN-E en original o lo entrega incompleto, la Sociedad está obligada a retener impuestos a una tasa del 30%. De ocurrir esta situación, se establece la conclusión de la relación comercial con la sociedad y nombre del Oficial Responsable Fatca (Información de contacto).

- Fotocopia del documento de identidad del representante legal.
- En caso de realizar operaciones de derivados financieros (Sujeto a la aprobación de la SMV), la firma del contrato para realizar dichas operaciones.
- Declaración Jurada de ingresos, situación patrimonial y origen de fondos.

Patrimonios Autónomos:

- Firma de Contrato de Intermediación con BNB Valores Perú
- Ficha RUC del administrador
- Copia del testimonio de la constitución del administrador, así como todas sus modificaciones de estatuto y estatutos vigentes de la misma.
- Copia del documento en el que consten los poderes suficientes de sus representantes, debidamente inscrita en Registros Públicos.
- Vigencia de dichos poderes expedida por Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario
- Formulario de Perfil de Inversionista
- En caso de realizar operaciones de derivados financieros (Sujeto a la aprobación de la SMV), la firma del contrato para realizar dichas operaciones
- Declaración Jurada respecto al origen de los fondos.

Adicionalmente y de así considerarlo necesario, BNB Valores Perú podrá solicitar adicionalmente alguno o algunos de estos documentos:

- ✓ Declaración Jurada de poseer o no vinculación económica con BNB Valores Perú S.A. SAB.
- ✓ Declaración Jurada de no tener impedimento para negociar los valores que instruye.
- ✓ Copia de sus tres últimas Declaraciones Juradas del Impuesto a la Renta, de tratarse de inversionistas Institucionales.
- ✓ Copia del acuerdo de apertura de cuenta, nombre del banco, tipo de cuenta, moneda y número de la(s) cuenta(s).
- ✓ Declaración de tener pleno conocimiento del tarifario y la política de clientes.
- ✓ Otra información que BNB Valores Perú considere necesaria

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 9 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017



***Política/GG/013/16/SCL***

En caso de personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos no domiciliados en el país deberán presentar a la Sociedad, además de la documentación exigida para ser cliente, una carta de presentación emitida por una entidad bancaria del país en el cual reside.

El cliente declara someterse a la Ley de Mercado de Valores, al Reglamento de Agente de Intermediación, al contrato de intermediación firmado con BNB Valores Perú, así como a la presente Política de clientes.

La información contenida en el contrato de intermediación firmado por el cliente deberá ser actualizada por éste, cuando esta haya sufrido alguna modificación, la cual deberá ser notificada por escrito a su representante en el término de las siguientes 48 horas de producida la modificación. BNB Valores Perú no asume ninguna responsabilidad por no haber sido comunicada oportunamente los cambios en la información de sus clientes.

Si por cualquier medio la sociedad tomara conocimiento de que la información proporcionada por el cliente ha sido modificada, la sociedad podrá inhabilitar al cliente hasta que este proceda a la actualización de su información.

La Sociedad se reserva el derecho de verificar u obtener directamente la documentación sustentatoria de la información proporcionada por el cliente en el contrato de intermediación a través de las instituciones correspondientes, pudiendo trasladar el costo del trámite al cliente.

La Sociedad se reserva el derecho de aceptar la solicitud de una persona natural o jurídica para ser cliente o de bloquear su Registro suspendiendo la prestación del servicio para impedir que se realice cualquier tipo de operación debido al incumplimiento de cualquier estipulación de la presente política y/o normas establecidas por la Superintendencia del Mercado de Valores, otras autoridades competentes y los manuales y políticas de la sociedad, o cuando se ponga en riesgo la seguridad de la Sociedad por haberse concluido razonablemente que se trata de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas.

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.

Todas las personas naturales o jurídicas que hayan adquirido la condición de clientes de BNB Valores Perú se obligan a presentar la información que les fuera requerida por la sociedad en el marco de su Manual para la prevención de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo con el fin de verificar la identidad del cliente, su perfil de inversión, procedencia de recursos, entre otros; y la obligación de remitir a la SMV cualquier información que requiera con fines de supervisión o a cualquier otra autoridad nacional con la competencia correspondiente.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 10 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

**b) DESHABILITACIÓN DE CLIENTES**

Todos los clientes que no realicen operaciones durante los Dos (2) últimos años, computado desde el primero de enero de cada año, o que no hayan actualizado sus datos dentro del mismo período, serán categorizados como clientes inactivos.

En este último caso, el cliente no podrá instruir operaciones. El cliente quedará nuevamente habilitado una vez que haya actualizado su información, oportunidad en que se iniciará nuevamente el cómputo de un año a que se refiere este numeral y así sucesivamente.

Los clientes inactivos sólo podrán solicitar el traspaso de sus valores a otro Agente de Intermediación o banco custodio, lo que se realizará dentro del plazo establecido en la presente Política y previo pago de la comisión que establezca el Tarifario.

**VII. 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. Asimismo, ofrece la posibilidad de intermediar operaciones en mercados extranjeros, para eso contratará los servicios de Brokers extranjeros (en adelante Broker) calificados para la realización de estas labores.

El Sistema tiene por finalidad facilitar a la Sociedad 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, según el estricto orden cronológico en que fueron ingresadas*, salvo que este documento señale expresamente un mecanismo de asignación distinto para casos especiales que en este documento se detallan.

**a) HORARIOS DE ATENCIÓN**

Los Horarios de Atención de BNB Valores Perú para la atención al público es la siguiente:

- De Lunes a Viernes de 9:00am a 5:30pm en Edificio Macros ubicado en Av. Manuel Olgún 511 – Oficina 901, Santiago de Surco.

La Sociedad recibirá las órdenes de compra, venta o de modificaciones de las órdenes de sus clientes, los días hábiles en el Perú, de lunes a viernes en los horarios establecidos para la Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima. El horario de inicio y término de la Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima será el publicado en la página web de la BVL ([www.bvl.com.pe](http://www.bvl.com.pe))

Cualquier orden recibida después de este horario, será ingresada en el Sistema al día hábil siguiente, de acuerdo con las condiciones del mercado.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 11 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

Cuando no se puedan ejecutar todas las órdenes del día por restricciones del mercado, las órdenes de clientes tienen prioridad en la asignación de operaciones a las órdenes propias de la Sociedad y a las de sus vinculados al día siguiente.

**b) HORARIOS DE ATENCIÓN PARA ÓRDENES: A TRAVÉS DEL CANAL INTERNET**

Los clientes podrán transmitir sus órdenes mediante el uso del portal web de BNB Valores Perú, cuya página es [www.bnb.com.pe](http://www.bnb.com.pe). El ingreso de órdenes podrá realizarse durante 24 horas del día a través del canal de internet.

Una vez recibida las órdenes mediante el portal de internet y realizadas la validaciones pertinentes, BNB Valores Perú procederá a transmitir las al Sistema de Negociación correspondiente, siempre y cuando hayan sido ingresadas con anterioridad a (5) minutos previos al cierre de la rueda de bolsa de la Bolsa de Valores de Lima. Las órdenes recibidas luego de esa hora, serán transmitidas al Sistema de Negociación el día hábil siguiente.

**c) MEDIOS PARA LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES**

La Sociedad recibirá órdenes a través de cualquiera de los siguientes medios:

- **Escrita:** Órdenes impartidas en forma escrita directamente por cliente, para este fin se utilizarán los formatos pre impresos por BNB Valores Perú o la impresión del detalle de órdenes pendientes obtenida del sistema informático de la sociedad.
- **Telefónica:** Son todas aquellas llamadas recibidas por los Representantes autorizados y realizadas a los números indicados por BNB Valores Perú, las mismas que serán grabadas y se les dará el mismo valor que a las órdenes transmitidas por escrito.
- **Fax o con confirmación posterior:** Órdenes recibidas mediante el sistema de facsímiles en los números señalados por BNB Valores Perú. Estas órdenes deberán tener la verificación telefónica (cuya llamada será grabada) o vía correo electrónico por parte del representante autorizado.
- **Correo electrónico:** Órdenes recibidas a través de correos electrónicos enviados desde la dirección electrónica señalada por el Cliente en el contrato de intermediación y recibidos en los correos electrónicos que señalados por BNB Valores Perú. Para que estas órdenes sean consideradas como recibidas, estas órdenes deberán ser confirmadas posteriormente en forma escrita o por el representante vía telefónica (llamada que será grabada).
- **Aplicaciones web:** Órdenes ingresadas a través del portal web de BNB Valores Perú en Internet, con los requisitos señalados y cumpliendo las condiciones establecidas en la presente política.

El cliente deberá indicar expresamente en el contrato de intermediación los medios autorizados para el envío de sus instrucciones. En caso de que el cliente transmita órdenes por medios no autorizados, no se ejecutará las mismas, no existiendo ninguna responsabilidad para BNB Valores Perú.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 12 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

Cuando se negocien valores emitidos en una colocación primaria, el medio de recepción de órdenes será el establecido en el prospecto informativo de la mencionada colocación.

## **VIII. RECEPCIÓN, TRANSMISIÓN Y REGISTRO DE ÓRDENES**

### **a) CONDICIONES GENERALES**

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

La recepción de órdenes se realizará de acuerdo con lo especificado en el contrato de intermediación firmado por el Cliente y estará a cargo de un representante autorizado por BNB Valores Perú SAB.

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

1. **ÓRDENES DE CUENTA PROPIA:** Son las órdenes de compra o venta de valores que realice la Sociedad por cuenta propia.
2. **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, directores, gerentes, funcionarios, representantes y personal de la Sociedad.
3. **ÓRDENES DE OTROS INTERMEDIARIOS:** Son aquellas órdenes que son ingresadas a nombre de otros intermediarios y posteriormente asignadas a sus clientes finales.
4. **ÓRDENES DE CLIENTES:** Son las órdenes de compra y venta de los clientes en general. BNB Valores Perú no contempla la clasificación de órdenes especiales; ya que todas las órdenes tienen la misma calificación. En el caso, que una orden sea de un volumen significativamente mayor al volumen negociado de manera habitual, la Sociedad podrá solicitar al cliente la autorización para ingresar propuestas parciales o fraccionadas de la orden original a manera de optimizar su transacción. Esta autorización constará en la orden del cliente.

### **b) TRATAMIENTO DE ÓRDENES**

Las órdenes son recibidas por Representantes, y deben contener mínimamente la siguiente información:

- a) Nombre o Razón Social del cliente
- b) Tipo de Orden (compra/venta)

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 13 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

- c) Fecha y hora del ingreso de la orden al Sistema
- d) Mercado al cual va dirigida la orden.
- e) Modalidad de la Operación: Contado, reporte, u otra.
- f) Valor
- g) Número de Valores o Monto de Dinero
- h) Forma de liquidación cuando sea diferente al usual
- i) Precio. Ya sea Precio Límite, cuando se establece un precio máximo para el caso de compra un precio mínimo para el caso de venta; o Precio de Mercado, cuando se no se ha señalado el precio.
- j) Vigencia de la orden.
- k) Nombre y firma del cliente en las órdenes, de ser necesario.
- l) Constancias de revisión y validación.

La Sociedad no procesará órdenes de clientes que no cuenten, al momento de la recepción de las mismas, con los fondos y/o valores suficientes acreditados en las cuentas corrientes y/o cuenta matriz de la sociedad, salvo que hayan sido expresamente autorizados por la Sociedad.

**En ningún caso el Cliente entregará dinero en efectivo a BNB Valores Perú SAB o a sus representantes, los pagos se realizarán únicamente a través de las cuentas de intermediación cuyo titular es BNB Valores Perú SAB.**

#### **IX. MODIFICACIONES – CANCELACIONES – CORRECCIONES DE ÓRDENES**

El cliente podrá modificar las órdenes antes de haberse ejecutado totalmente la orden original. La modificación de una orden origina que ésta pierda su número correlativo y se anule, debiéndose emitir una nueva orden, a la cual se le asignará el número y hora de recepción que le corresponda.

La corrección de una orden se dará en caso que la Sociedad deba subsanar errores imputables a ella, 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. Asimismo, la Sociedad asumirá todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de estos errores.

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

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 14 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

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

La Sociedad asignará preliminarmente las operaciones realizadas en la Bolsa. Esta asignación se hará automáticamente, en orden cronológico por cada orden.

### **a) ASIGNACIÓN DE ÓRDENES PROPIAS Y VINCULADOS**

Para la asignación de operaciones, las órdenes propias de la Sociedad y de los vinculados se asignarán siempre de acuerdo al orden cronológico.

Las órdenes propias de la Sociedad y de los vinculados no recibirán en ningún caso un trato especial, pues se priorizará en todo momento los intereses de los clientes sobre los propios..

### **b) ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES**

Para la asignación de órdenes de clientes, en el caso de existir más de una orden a precio de mercado y/o a precio específico, se dará prioridad a aquella que haya sido ingresada primero.

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.

### **c) EJECUCIÓN DE ÓRDENES**

Finalizada 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.

Finalizado el proceso de asignación, se procederá a confirmar la información de la Orden y se pasará a verificar que en la cuenta correspondiente haya valores o recursos que permitan el cumplimiento de las obligaciones respectivas en la fecha de liquidación de la operación que podría generar dicha orden.

En el caso de las órdenes que no fueran 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 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.**

La Sociedad no tiene la obligación de transmitir una orden, si el cliente no ha cumplido con la entrega de los fondos o valores necesarios para honrar la operación, cuando no haya puesto a disposición los recursos para la constitución de garantías cuando el tipo de operación así lo exija, o cuando no se hayan cumplido las condiciones establecidas en la presente Política de Clientes.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 15 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

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.

**d) LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES**

Los clientes deberán contar con los fondos suficientes para la liquidación de sus operaciones de compra. La sociedad no asumirá la liquidación de ninguna operación por cuenta de los clientes.

La sociedad tiene la facultad de realizar una operación de cambios, en caso que en la fecha de la liquidación el cliente posea fondos en diferente moneda.

El proceso de cargo en las cuentas del cliente en BNB Valores Perú se efectúa de manera automática.

BNB Valores Perú liquidará las operaciones de venta, y el importe que se liquide será abonado en la cuenta del cliente mencionado en el contrato de intermediación.

En ningún caso, el cliente podrá instruir que las operaciones de venta sean abonadas en una cuenta distinta a la del titular.

**e) LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES DE REPORTE**

Para la liquidación de operaciones de Reporte, se deberá considerar lo siguiente:

- **Presentación de Márgenes de Garantía.-** Este tipo de operaciones está asociada a la presentación de Garantías; las cuales pueden ser en valores o efectivo. CAVALI realizará la valorización de los activos del margen de garantía del reportante y reportado, teniendo en consideración las disposiciones dictadas para tal efecto por la BVL, además de verificar que éstas se encuentren debidamente coberturadas.
- **Reposición de Margen de Garantía.-** En operaciones de reporte en las cuales el margen de garantía exigido por la normativa o el pactado con BNB Valores Perú deba ser repuesto por una disminución en la cotización de las acciones que lo componen, el cliente reportado deberá reponer el margen de garantía con acciones o efectivo como máximo hasta las 11:00 horas del día siguiente en que se le comunica la necesidad de reposición. De no producirse la reposición, la sociedad se reserva la facultad de liquidar anticipadamente la operación de reporte, mediante la venta en rueda de bolsa de las acciones reporteadas en el principal y garantías necesarias para cancelar la operación. La referida comunicación puede efectuarse por escrito, vía telefónica y/o correo electrónico.
- **Incumplimiento.-** En caso de vencimiento del reporte sin cumplimiento del pago por parte del cliente reportado, la Sociedad podrá vender, en rueda de bolsa, las acciones reporteadas en el principal y garantías necesarias para cancelar la operación, sin necesidad de aviso.

**f) OPERACIONES DE CAMBIO**

En caso de realizarse operaciones de cambio por cuenta de los clientes, los cargos y abonos se realizarán al tipo de cambio vigente que el Banco donde la sociedad mantiene sus cuentas operativas tenga establecido a dicha fecha.

**g) ENVÍO Y/O DISPONIBILIDAD DE PÓLIZAS Y ESTADOS DE CUENTA**

BNB Valores Perú enviará, una sola vez, las pólizas de las operaciones al domicilio o correo electrónico registrado en el contrato de intermediación. En caso que las pólizas no puedan ser

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 16 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017



entregadas al domicilio o correo electrónico registrado por causas ajenas a BNB Valores Perú, será obligación del cliente recabar su póliza en forma personal en la oficina principal de la sociedad.

BNB Valores Perú podrá emitir copias de pólizas a petición del cliente previo pago de la comisión por emisión de copias simples que figura en el Tarifario de la sociedad.

**h) ENTREGA DE BENEFICIOS**

BNB Valores Perú se encargará por cuenta de los clientes a realizar el cobro de dividendos, tanto en acciones como en efectivo, en el mercado local y en el exterior.

BNB Valores Perú se encontrará facultada a descontar de los beneficios que le corresponda al Cliente, el importe correspondiente por los cargos a los valores que puedan aplicar los custodios u otros depósitos del exterior, como consecuencia del procesamiento de un evento corporativo u otro proceso respecto de valores registrados en dichas entidades.

**i) DEVOLUCIÓN DE DIVIDENDOS A CAVALI**

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

En este sentido, el cliente podrá cobrar sus dividendos como máximo dentro de los 120 días desde la fecha de su entrega y en caso de no hacerle se procede con la devolución de los dividendos a CAVALI, el cual a su vez los devolverá a los emisores.

**j) PROCEDIMIENTO PARA INCUMPLIMIENTO**

Si el cliente no cumpliera en cancelar totalmente sus operaciones o entregar los valores en los plazos establecidos para cada modalidad y que se detallan en las correspondientes pólizas, la Sociedad se reserva el derecho de liquidar sin previo aviso, las posiciones del cliente hasta por el monto adeudado a la Sociedad conforme a lo establecido en el artículo 176 de la Ley del Mercado de Valores.

Cuando existan casos de incumplimiento en la BVL y/o mercados del exterior se procederá de la siguiente manera: todo incumplimiento al cierre del día de liquidación será informado a la SMV de acuerdo a las normas de dicha institución, al día siguiente de la fecha de liquidación, se procederá a la ejecución de los valores no pagados por el cliente, esta ejecución se realizará a valor de mercado, los fondos obtenidos, producto de dichas ejecuciones serán abonadas directamente en las cuentas de BNB Valores Perú, en caso de que el producto obtenido de la ejecución de dichos valores no cubra el importe impago, a partir de la fecha de ejecución se procederá a realizar las gestiones de cobranza hasta su total recuperación, en caso de que el

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 17 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

producto obtenido de la ejecución de dichos valores exceda al importe impago, dicha diferencia formará parte de los ingresos de BNB Valores Perú.

En caso que el cliente mantenga un saldo deudor por concepto de liquidación de operaciones tanto en la BVL como en el mercado externo se le aplicará un interés compensatorio cuya tasa será determinada en el tarifario de la sociedad.

## **XI. TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERES**

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 de aquel. Las órdenes de los clientes siempre tienen prioridad sobre las órdenes por cuenta propia de la sociedad y de sus vinculados.

Los funcionarios de la sociedad han suscrito el Código de Ética y Conducta que establece las normas de conducta profesional y comportamiento ético, prevaleciendo los intereses del cliente por encima de los intereses personales.

La Sociedad mantendrá un estricto control sobre las operaciones realizadas, estableciendo cupos máximos, de acuerdo con las políticas de riesgo que sean determinadas y acorde con las evaluaciones de la capacidad de exposición, con el fin de brindar la seguridad necesaria y suficiente.

La Sociedad mantendrá neutralidad cuando exista conflicto de intereses entre sus clientes. En ningún caso, se privilegiará a alguno en detrimento de otro.

## **XII. OPERACIONES EN MERCADOS EXTRANJEROS**

Los clientes que requieran realizar operaciones en mercados extranjeros, deberán suscribir el contrato de intermediación que para dicho efecto le será proporcionado por BNB Valores Perú.

BNB Valores Perú verificará la solvencia y capacidad operativa de los Brokers con los cuales establezca contratos para operar en mercados externos, adicionalmente verificará que se encuentren autorizados por las autoridades correspondientes de sus respectivos países para operar en los mercados en que estos negocian y que el intermediario extranjero cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 65° del RAI.

De conformidad con lo establecido en el artículo 66° del RAI, no existe cobertura alguna por operaciones en el exterior, en tal sentido dichas operaciones no serán cubiertas por el Fondo de Garantía ni por la garantía a que se refieren los artículos 136 y 206 de la Ley.

Para operaciones en el mercado extranjero BNB Valores Perú podrá utilizar cuentas globales, registradas a su nombre para asignar las operaciones realizadas por indicación de sus clientes. El registro de la distribución de los valores custodiados es llevado localmente en el Sistema informático de la sociedad.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 18 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

**a) ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES**

La asignación de las órdenes quedará establecida por el broker en los mercados extranjeros. Posteriormente, en forma local, el Ejecutivo responsable (en adelante, el Ejecutivo) asignará la adquisición a los clientes respectivos. Los representantes de BNB Valores Perú orientarán al cliente en los procedimientos respectivos.

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

La transmisión de órdenes en el mercado extranjero, sólo será aceptada cuando los valores o instrumentos financieros cumplan con las condiciones referidas en el artículo 64° del RAI, las cuales serán verificadas por el Oficial de Cumplimiento y cuando se cumplan las condiciones establecidas en la presente Política de Clientes.

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

Los precios de operaciones en el mercado extranjero y que se consignan en las pólizas correspondientes serán los precios originalmente obtenidos en el momento en que se realizó la operación.

**b) CUSTODIA**

Los valores adquiridos a nombre de terceros son registrados en cuentas Globales que BNB Valores Perú ha contratado con los brokers extranjeros. Dichas cuentas globales están registradas en los bancos custodios a nombre de BNB Valores Perú y el registro de la distribución de los valores custodiados es llevado localmente en el Sistema propio de la Sociedad.

Los cargos realizados por los custodios de valores u otros depósitos del exterior que apliquen sobre los titulares de los valores que se encuentran en los registros de BNB Valores Perú deben ser asumidos por el Cliente.

**c) OPERACIONES POR CUENTA PROPIA**

BNB Valores Perú registra los valores por cuenta propia negociados en mercados extranjeros, en cuentas globales distintas a las usadas para el registro de las posiciones de clientes.

Las operaciones por cuenta propia son instruidas por representantes bursátiles autorizados de BNB Valores Perú a Brokers Internacionales, a través de Plataformas de Acceso Directo brindadas por dichos Brokers.

**d) ASIGNACIÓN DE OPERACIONES POR CUENTA PROPIA**

BNB Valores Perú asignará las operaciones que hayan intermediado en el exterior por cuenta de sus clientes o por cuenta propia, tomando en cuenta la fecha y hora del ingreso de las órdenes.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 19 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

En el caso de existir más de una orden a precio de mercado y/o a precio específico, se dará prioridad a aquella que haya sido ingresado primero.

Las órdenes propias de la Sociedad y de los vinculados no recibirán en ningún caso un trato especial, pues se priorizará en todo momento los intereses de los clientes sobre los propios.

### **XIII. OPERACIONES DE OPCIONES Y FUTUROS:**

BNB Valores Perú se reserva el derecho de otorgar este servicio a clientes que cuenten con un nivel de conocimiento adecuado sobre este tipo de operaciones y eso se determinará a través del resultado de la evaluación que se realizará, a través de sus representantes, mediante la ficha de perfil de cliente.

Dependiendo del tipo de operaciones que vaya a realizar, el cliente tendrá a su disposición folletos informativos sobre opciones y futuros.

Adicionalmente se deberá suscribir los siguientes documentos: i) Contrato para realizar Operaciones con Opciones, y/o ii) Contrato de Intermediación para Operaciones de Valores en el Extranjero. En dichos contratos se encontrarán las condiciones establecidas para la ejecución de las operaciones.

La oferta de Opciones de BNB Valores Perú corresponde solamente a las modalidades de "Buy Calls y Puts" y "Sell Calls", solo sobre una posición de acciones disponible y operaciones de cierre de posiciones sobre dichas opciones.

El envío de las órdenes 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 habituales del mercado en el cual se realiza la operación.

El proceso de liquidación en todas las ejecuciones de entrega es manejado a través de mecanismos similares en que se realiza la liquidación de compras y ventas de acciones en mercados extranjeros.

BNB Valores Perú se limitará a realizar este tipo de operaciones solo con posiciones que el cliente posea a su nombre.

Para el caso de operaciones con opciones de acciones, BNB Valores Perú se limitará a realizar este tipo de operaciones solo con posiciones que el cliente posea a su nombre.

### **XIV. OPERACIONES DE MUTUO DE DINERO**

#### **a) CONDICIONES DEL MUTUO**

BNB Valores Perú puede otorgar créditos a sus clientes únicamente para que éstos puedan adquirir Instrumentos Financieros. En este sentido, el cliente que desee acceder al crédito debe firmar el contrato de Mutuo de Dinero con la sociedad, en el cual se deben pactar el importe del crédito, el plazo y la tasa. Asimismo, el cliente se obliga a que el importe del crédito esté cubierto en todo momento con garantías, además de establecer el plazo para la reposición de

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 20 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

garantías y aceptar la potestad del Agente para ejecutar las garantías en caso de que no se cumpla con las condiciones establecidas.

**b) GARANTÍAS**

Para el otorgamiento del crédito, el cliente debe constituir y mantener una garantía cuya valorización cubra al menos el 100% del monto del crédito.

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

- a) Obligaciones emitidas por gobiernos, al 95% de su valor.
- b) Obligaciones emitidas por empresas listadas, al 90% de su valor.
- c) Instrumentos Financieros representativos de participación inscritos en mecanismos centralizados, al 85% de su valor.
- d) Instrumentos Financieros emitidos por fondos mutuos de inversión en valores, al 85% de su valorización.
- e) Otros Instrumentos Financieros, al 60% de su valor.
- f) 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 a que se refiere el inciso f) precedente.

Ante una reducción en la valorización de las garantías por debajo del importe del crédito, BNB Valores Perú comunicará tal situación al cliente y le requerirá la reposición del nivel de garantías dentro del plazo establecido en el contrato de mutuo.

**XV. OPERACIONES EXTRABURSATILES:**

Las órdenes para Operaciones extrabursátiles sólo podrán enviarse a través de medio escrito y deberán estar firmadas por el titular de los valores o su representante con poderes suficientes.

En el caso de un comitente vendedor, el texto deberá incluir la declaración en el sentido que conoce la cotización actual del valor cuya venta está instruyendo.

El cliente deberá tomar conocimiento y se deberá señalar en su orden de inversión remitida a BNB Valores Perú, si existe o no una vinculación entre BNB Valores Perú y alguna de las partes compradora o vendedora.

Las órdenes serán recibidas de lunes a viernes en el horario de 8:30 am a 18:30 pm

La sociedad informará a la Bolsa de Valores de Lima las órdenes que instruyan la ejecución de operaciones de compra de instrumentos de renta variable por importes iguales o superiores al 5% del capital social de la empresa emisora. La BVL publicará dichas propuestas durante un periodo de dos (2) Días Hábiles previos a la ejecución de la operación.

La liquidación se realizará bajo los mismos términos establecidos en el numeral X de la presente política.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 21 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

**XVI. PROCEDIMIENTO PARA COLOCACIONES PRIMARIAS FUERA DE MECANISMOS CENTRALIZADOS:**

En los casos en que la sociedad participe por cuenta de sus clientes en subastas para emisiones primarias realizadas fuera de mecanismos centralizados, las órdenes que sean transmitidas al Agente Colocador estarán a nombre de BNB Valores Perú.

Se entiende por Agente Colocador a aquella SAB que lidera una subasta primaria en el mercado.

Una vez que el Agente Colocador confirme la asignación de la subasta asignará directamente a CAVALI la relación real de los clientes adjudicados.

**XVII. REGISTRO DE CLIENTES EN LA BASE DE DATOS DE INVERSIONISTAS INSTITUCIONALES**

La Sociedad administrará una Base de Datos de Inversionistas Institucionales a fin de registrar a los Inversionistas que cumplan con los requisitos establecidos en el anexo N° 1 del RAI, como condición obligatoria previa a la adquisición o negociación de valores mobiliarios regulados por dicha norma.

Para la inscripción de los Inversionistas Institucionales, estos deberán presentar a la Sociedad, determinada información, que será verificada de modo previo al registro a fin de dar cumplimiento a los requisitos del RAI.

**La información que los Inversionistas Institucionales presentarán a la Sociedad será la siguiente:**

De comprobarse el incumplimiento de los requisitos de registro, la Sociedad procederá a excluir al inversionista de la Base de Datos de Inversionistas Institucionales, sin perjuicio de la responsabilidad del cliente a que hubiere lugar si se comprueba que la información proporcionada a la Sociedad es falsa.

La Sociedad verificará en toda transacción de valores inscritos bajo las disposiciones del RAI que los inversionistas que pretendan comprar o vender valores de sus clientes se encuentren inscritos en una Base de Datos de Inversionistas Institucionales.

**XVIII. NEGOCIACIÓN DE ÓRDENES MEDIANTE EL PORTAL DE INTERNET**

Los clientes que deseen contar con la opción para el envío de órdenes mediante el Portal de Internet de BNB Valores Perú deberán previamente:

- Haberse registrado como cliente de BNB Valores Perú llenado y adicionalmente firmar y completar el Formulario de Afiliación al sistema de Acceso Web
- Contar con un Código de Registro Único de Titular (RUT) emitido por Cavali S.A. ICLV.

BNB Valores Perú se reserva el derecho de modificar, suprimir, suspender y/o ampliar, a su sola discreción, en cualquier momento, el servicio de negociación a través de su portal de internet y se le informará a los clientes por medio de un correo electrónico en un plazo de 48 horas

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 22 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

contados a partir del día siguiente de haber tomado la decisión de realizar cualquiera de acciones mencionadas.

Adicionalmente, la Sociedad podrá retirar, en cualquier momento, o denegar el acceso a este servicio de negociación a través del Portal de Internet, al cliente que incumpla cualquiera de las estipulaciones contenidas en esta Política de Clientes y/o la normativa vigente sobre la materia. En este caso, se le comunicará al cliente la suspensión del servicio dentro de las 48 horas de haber identificado que incurrió en incumplimiento de la presente política o normativa, dicha comunicación se le hará llegar a través del correo registrado en el contrato de intermediación.

BNB Valores Perú se hará responsable de cautelar que los medios electrónicos se encuentren operativos y vigentes, de tal forma que permita el correcto desarrollo de sus actividades y de contar con medidas de seguridad que garanticen al cliente la confidencialidad en su uso, pero en ningún caso se hará responsable ante la imposibilidad de hacer uso del portal de internet, ni de la demora en obtener la información, ni de la entrega defectuosa de la información, ni de la interferencia en la comunicación ni de cualquier otro error u omisión derivado de problemas de telecomunicaciones, técnicos o de los sistemas computacionales, cualquiera sea la causa que los ocasione.

Al utilizar el portal de internet de BNB Valores Perú no existe contacto ni comunicación con los representantes de la sociedad, por lo que cualquier consulta o reclamo relacionado a las operaciones realizadas por esta vía, deberán ser transmitidas en forma telefónica o mediante correo electrónico al representante asignado para la atención del cliente.

**XIX. PLAN DE CONTINGENCIA Y OBLIGACIONES DE BNB VALORES PERU 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 alerta al cliente y al Representante informando a través del correo electrónico.

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

BNB Valores Perú tendrá la obligación de mantener:

- 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 Alerta informativa para los clientes.
  - Correo: Medidas de seguridad de accesos
  - Teléfono: Grabación de llamadas.

Asimismo, BNB Valores Perú cuenta con grupo electrógeno, así como también tiene la disponibilidad de conectarse de forma remota a través del servidor de BNB Valores Perú, o

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 23 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

también el Representante tiene la disponibilidad de seguir operando a través de las instalaciones de la Bolsa de Valores de Lima.

**XX. TRASPASO DE VALORES**

En el caso que el cliente desee realizar el traspaso de sus valores o efectivo a otra Sociedad Agente de Bolsa, deberá presentar una carta de solicitud que deberá contener lo siguiente:

- i. Identificación del cliente (Nombre completo, Número de documento de identidad, RUT)
- ii. Cantidad de Valores
- iii. ISIN y/o Nemónico de Valores
- iv. Valor
- v. Nombramiento y Número del Participante destino

Cumplido con los requisitos señaladas para solicitar el traspaso y previo pago de las comisiones por traspaso de acuerdo al Tarifario. BNB Valores Perú realizará el traspaso de clientes en un plazo máximo de 2 días de remitido la solicitud original y debidamente firmada por el cliente.

**XXI. TARIFARIO**

El Tarifario de la Sociedad se encontrará disponible en la página web de BNB Valores, en la web de la SMV, así como a disposición del cliente en nuestras oficinas. El cliente declara conocer el Tarifario de BNB Valores a través de la suscripción del contrato de intermediación.

Cualquier modificación del Tarifario, será informado a los clientes a través de correo electrónico o mediante carta física al quinto (5) día hábil de haber sido informado a la Superintendencia del Mercado de Valores como Hecho Relevante.

En caso que haya una modificación de las comisiones que signifiquen un incremento respecto a lo aceptado por los clientes, la Sociedad comunicará con una anticipación no menor de quince días, salvo se trate de una tarifa pactada como variable, o de modificaciones que signifiquen condiciones más favorables para los clientes, en cuyo caso se aplicarán de inmediato.

De hacerse efectiva la modificación, sin su consentimiento, el cliente puede dar por concluida la relación contractual. En este caso, el cliente no debe asumir ningún costo por el traslado de sus valores o instrumentos financieros, salvo que se haya pactado específicamente lo contrario o que el costo lo origine un tercero.

**XXII. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las consultas y reclamos podrán ser presentados en las oficinas de BNB Valores Perú ante cualquiera de los representantes autorizados. Este procedimiento no es requisito previo para que los clientes puedan presentar sus reclamos ante el ente supervisor SMV o INDECOPI para la solución de controversias.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 24 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017



- El procedimiento inicia cuando el cliente presenta el formato de Solicitud de Reclamo, así como adjuntar toda la documentación sustentatoria del reclamo formulado. Dicho reclamo deberá ser firmado por el cliente y debe ser presentado en las oficinas de BNB Valores Perú.

La Solicitud del Reclamo deberá contener lo siguiente:

- Datos generales de identificación del cliente (Nombre, denominación social o razón social, DNI, RUC, dirección)
  - Expresión concreta de lo solicitado y fundamentación del reclamo, con la identificación de las operaciones y/o servicios reclamados, indicando de ser el caso el monto del dinero o cantidad de valores o instrumentos financieros reclamados
  - Datos del Representante que atendió al cliente, de ser el caso.
  - La relación de documentos y anexos que acompaña de ser el caso.
- Según lo dispuesto por la Resolución SMV N° 006-2012-SMV/01, BNB Valores Perú tendrá un plazo de 30 días calendarios desde la fecha de presentación del reclamo. Este plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo amerite, lo cual será puesto en conocimiento del Cliente antes de la culminación del plazo inicial.
  - El Representante que recibe el reclamo entregará el original de la Solicitud de Reclamo al Funcionario de Control Interno a más tardar al día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.
  - Recibida la Solicitud de Reclamo por el Funcionario de Control Interno este procederá a registrarlo en el Registro de Reclamos.
  - El Funcionario de Control Interno realizará una investigación y evaluará los argumentos y hechos que sustentan el reclamo presentado por el cliente.
  - Se elaborará una carta de respuesta con el resultado del reclamo presentado por el cliente, disponiéndose la notificación de la respuesta al cliente.
  - En caso, el cliente no se encuentre conforme con la respuesta de BNB Valores Perú, podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia del Mercado de Valores o INDECOPI para la solución de controversias:
    - INDECOPI: Servicio de Atención al Ciudadano al teléfono (01) 224-7777.
    - SMV: Defensoría del Inversionista al teléfono (01) 610 6300 (anexo 2011).
  - Una vez que la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial de la SMV tome conocimiento de una denuncia, podrá analizar la información presentada y realizar las indagaciones preliminares que sean necesarias para determinar la posible comisión de una infracción a las normas que regulan materias bajo competencia de la SMV. De ser el caso, podrá iniciar un procedimiento sancionador y, si detecta una infracción, impondrá la sanción

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 25 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017

correspondiente, de conformidad con la Ley del Mercado de Valores y el Reglamento de Sanciones de la institución. Asimismo, cabe señalar que corresponde a la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial archivar la denuncia cuando no existan indicios suficientes que ameriten el inicio de un procedimiento sancionador, comunicando este hecho al denunciante.

- El Comitente que se considere afectado por la conducta de BNB Valores Perú puede acudir a la vía judicial o arbitral correspondiente. En este último caso, el ejercicio del derecho de recurrir a arbitraje obliga a la Sociedad, conforme lo establece el artículo 340° de la Ley de Mercado de Valores.

### **XXIII. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES O CONTRATOS DE SERVICIOS**

La Política de Clientes de la Sociedad se encontrará publicada en la página web de la Sociedad [www.bnb.com.pe](http://www.bnb.com.pe), así como en la página web de la Superintendencia del Mercado de Valores [www.smv.gov.pe](http://www.smv.gov.pe). El cliente declara en el Contrato de Intermediación haber recibido leído y comprendido la presente Política de Clientes; 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 de la Política de Clientes, que no requiera autorización de la SMV, será comunicada a todos los clientes, a partir del quinto día hábil de comunicado como Hecho Relevante a la Superintendencia del Mercado de Valores – SMV. La Sociedad remitirá a los clientes la versión completa de la Política de Clientes; la cual comenzará a operar a partir del día siguiente de comunicada a los clientes a través de alguno de los siguientes medios de difusión: publicación en la página Web de la Sociedad, Web de la SMV y/o correo electrónico o correo certificado.

Las modificaciones de la Política de Clientes que requieran autorización de la SMV, serán comunicadas dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes de haber recibido la autorización de la SMV. La comunicación a los clientes se hará por medio de una publicación en la página Web de la Sociedad, que incluya un resumen de las modificaciones a ser realizadas y la fecha de entrada en vigencia de dichas modificaciones. La publicación en la página web, se mantendrá de manera destacada y por un periodo mínimo de quince (15) días calendarios antes de que las modificaciones de la Política de Clientes entren en vigencia.

Asimismo, las modificaciones a los contratos de servicios serán comunicados a los clientes por medio de un aviso remarcado en la página web o por correo electrónico registrado en el contrato de intermediación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de haber sido comunicado a la SMV como Hecho Relevante.

<b>GG/013/16/SCL</b>	<b>Política de Clientes</b>		Página: 26 de 26
Preparado: Gerencia General	Revisado: Gerencia General	Aprobado: Directorio Aprobado: SMV	31/08/2016 10/03/2017