



## POLÍTICA DE CLIENTES

---

ACRES SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.

## Índice

1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 Sobre ACRES SAB .....	4
1.2 Finalidad.....	4
1.3 Vigencia .....	4
1.4 Manejo de Información .....	4
1.5 Marco Legal.....	5
2. REQUISITOS E IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES.....	5
2.1 Condiciones para registro de cliente .....	5
2.2 Limitaciones para ser cliente .....	8
2.3 Procedimiento para terminar la condición de cliente .....	9
2.4 Resolución de conflictos de intereses .....	9
3. MEDIOS Y CONDICIONES PARA LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES.....	10
4. HORARIOS DE ATENCIÓN.....	10
5. DEL SISTEMA INTERNO PARA EL REGISTRO DE CLIENTES Y TRANSACCIONES.....	11
6. DETERMINACIÓN DE ÓRDENES Y PROCEDIMIENTO DE INTERMEDIACIÓN POR TIPO DE OPERACIÓN .....	11
6.1 Mercado Primario de valores.....	11
6.1.1 Definición .....	11
6.1.2 Recepción, registro, transmisión y ejecución de órdenes .....	11
6.1.3 Criterios en la asignación de órdenes cuando se utilice una Cuenta Global 13	
6.2 Mercado Secundario de valores e instrumentos financieros .....	12
6.2.1 Definición .....	12
6.2.2 Proceso de intermediación para operaciones al contado.....	12
6.2.2.1 Recepción órdenes .....	12
6.2.2.2 Registro de órdenes.....	12
6.2.2.3 Calificación de órdenes.....	13
6.2.2.4 Ejecución de órdenes .....	13
6.2.2.5 Modificaciones, cancelaciones y correcciones de órdenes.....	13
6.2.2.6 Asignación y liquidación de operaciones .....	14
6.2.3 Proceso de Intermediación para operaciones de reporte.....	15
6.2.3.1 Recepción y transmisión de órdenes .....	15

6.2.3.2	Registro de órdenes.....	15
6.2.3.3	Ejecución de órdenes .....	15
6.2.3.4	Modificaciones, cancelaciones y correcciones de órdenes.....	15
6.2.3.5	Asignación y liquidación de Operaciones .....	16
6.2.4	Proceso de intermediación para operaciones de renta fija.....	16
6.2.4.1	Recepción y transmisión de órdenes .....	16
6.2.4.2	Asignación y liquidación de operaciones .....	16
6.2.5	Proceso de intermediación para operaciones extrabursátiles con valores inscritos.....	17
6.2.5.1	Recepción y transmisión de órdenes .....	17
6.2.5.2	Registro de órdenes.....	17
6.2.5.3	Ejecución de órdenes .....	17
6.2.5.4	Asignación y liquidación de operaciones .....	17
6.2.6	Proceso de intermediación para operaciones extrabursátiles con valores no inscritos.....	18
6.2.6.1	Recepción y transmisión de órdenes .....	18
6.2.6.2	Registro de órdenes.....	18
6.2.6.3	Ejecución de órdenes .....	18
6.2.6.4	Asignación y liquidación de operaciones .....	18
6.2.7	Proceso de intermediación de valores e instrumentos financieros negociados en el extranjero.....	19
6.2.7.1	Definición .....	19
6.2.7.2	Procedimiento de recepción y transmisión de órdenes.....	19
6.2.7.3	Confirmación de las operaciones.....	19
6.2.7.4	Asignación de operaciones.....	19
6.2.7.5	Sistemas de registro .....	19
6.2.7.6	Asignación de valores e instrumentos financieros .....	19
7.	COMPRA Y VENTA DE MONEDA EXTRANJERA .....	20
8.	TRASPASO DE VALORES A OTROS AGENTES .....	20
9.	CUSTODIA DE VALORES.....	20
10.	DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DEL TARIFARIO .....	21
11.	DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE CLIENTES .....	21
12.	PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS.....	21
12.1	Consultas .....	21
12.2	Reclamos .....	22

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 Sobre ACRES SAB:

Mediante Resolución de Superintendencia N° 102-2013-SMV/02 de fecha 23 de agosto de 2013, ACRES Sociedad Agente de Bolsa S.A (en adelante ACRES SAB) obtuvo su licencia de funcionamiento como agente de intermediación y dispuso su inscripción en la sección correspondiente del Registro Público del Mercado de Valores.

### 1.2 Finalidad

La presente política tiene como finalidad establecer los lineamientos comerciales y operativos de intermediación, acordes con los sistemas modernos de negociación de valores. Los mismos que han sido elaborados en cumplimiento con lo establecidos en el Reglamento de Agentes de Intermediación (en adelante RAI) aprobado mediante la Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01 y sus modificatorias.

### 1.3 Vigencia

El presente documento se encuentra vigente desde el 16 de agosto del 2022.

### 1.4 Manejo de Información

Los Clientes declaran y aceptan que de acuerdo con 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, otorgan su consentimiento para que ACRES SAB trate la información que este le ha entregado sobre su situación personal, financiera y económica. Asimismo, aceptan que ACRES 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 transferir su Información a autoridades y terceros autorizados por ley.

Los Clientes reconocen que estarán incluidos dentro de la Información todos aquellos datos y referencias a los que ACRES SAB 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 ACRES SAB, y que se encuentren tanto con la legislación de la materia.

ACRES SAB garantiza la confidencialidad de los datos brindados por los clientes, conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley de Mercado de Valores, con el objetivo de proteger y reservar la identidad de sus clientes.

La información proporcionada por el cliente es de carácter confidencial y por ende, ACRES 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 la que fue solicitada.

Asimismo, los clientes tendrán la potestad de oponerse y/o revocar la facultad otorgada a ACRES SAB para el tratamiento de sus datos personales, conforme a lo indicado en el artículo 13 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales; para lo cual el cliente deberá cursar una comunicación formal dirigida al Gerente General de ACRES SAB.

### **1.5 Marco Legal**

De acuerdo a lo señalado por el artículo 32, literal a) del RAI, el cliente declara conocer y cumplir lo estipulado en los siguientes documentos:

- a) Ley de Mercado de Valores aprobado mediante decreto Legislativo N°861.
- b) Reglamento de agentes de intermediación aprobado mediante Resolución SMV N° 034-2015/01.
- c) Contrato de intermediación.
- d) Política de clientes.
- e) Otras disposiciones complementarias.

## **2. REQUISITOS E IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES**

### **2.1 Condiciones para registro de cliente:**

ACRES SAB establece el mismo tratamiento para todos sus clientes, tanto personas naturales como jurídicas, observando el estricto cumplimiento de sus instrucciones en la ejecución de operaciones para los cuales la sociedad se encuentra autorizada a realizar.

En ACRES SAB podrán operar los siguientes tipos de clientes:

- a) Personas Naturales
- b) Personas Jurídicas
- c) Patrimonios Autónomos

Cada tipo de cliente presenta condiciones y antecedentes específicos. Dado esto, ACRES SAB confeccionará y entregará a cada cliente el contrato de intermediación, la cual deberá contener cómo mínimo la información indicada en el Artículo 31 del RAI.

Los requisitos que deben de presentar los clientes se establecerán en el Contrato de Intermediación.

Sin perjuicio de ello, se detallan los requisitos que deben presentar los clientes:

#### **2.1.1 Personas Naturales**

- a) Firma del contrato de intermediación de personas naturales y sus anexos.
- b) Copia del documento de identidad vigente.
- c) Si el cliente reside en el exterior debe adjuntar adicionalmente una carta de

presentación de un banco de primera categoría del país en el que reside.

- d) Vigencia de poderes de representante, en caso de ser representado por un tercero, con una antigüedad no mayor a 30 días calendario.
- e) Copia de documento de identidad vigente del representante, en caso corresponda.

### **2.1.2 Personas Jurídicas**

- a) Firma del contrato de intermediación de Personas Jurídicas y sus anexos.
- b) Copia de ficha de registro único de contribuyente o número de registro en la autoridad administradora de impuestos en el país de origen.
- c) Copia de la partida registral de la sociedad (documento original con una antigüedad no mayor a 3 meses, en caso tenga una antigüedad mayor adjuntar la copia de los asientos posteriormente inscritos). En caso el cliente sea una empresa supervisada por la SBS o la SMV puede omitir este requisito.
- d) Certificado de vigencia de poderes de los representantes y/o apoderados que indiquen las facultades específicas de los mismos (documento original con una antigüedad no mayor a 3 meses).
- e) Copia del documento de identidad de los representantes y/o apoderados.
- f) Estado de situación financiera y resultados del último ejercicio anual, firmados y sellados por el contador y el representante legal de empresa. En caso esta información sea pública el cliente puede omitir este requisito.
- g) En caso el cliente no se encuentre domiciliado en Perú, deberá adjuntar una carta de presentación de un banco de primera categoría. Puede omitir este requisito si es supervisado por una entidad similar a la SMV o SBS en el país en el que se encuentra domiciliado.

### **2.1.3 Patrimonios Autónomos**

- a) Firma del contrato de intermediación de patrimonio autónomo y sus anexos.
- b) Copia del documento legal por el cual se constituyó el patrimonio autónomo, debidamente actualizado.
- c) Copia de la ficha RUC del patrimonio y de la sociedad administradora.
- d) Copia del documento de identidad, de los representantes del patrimonio.
- e) Copia de la partida registral de la sociedad administradora (documento original con una antigüedad no mayor a 3 meses, en caso tenga una antigüedad mayor adjuntar la copia de los asientos posteriormente inscritos). En caso el cliente sea una empresa supervisada por la SBS o la SMV puede omitir este requisito.
- f) Certificado de vigencia de poder los representantes y/o apoderados que indiquen las facultades específicas de los mismos (documento original con una antigüedad no mayor a 3 meses).
- g) Estado de situación financiera y resultados del patrimonio correspondiente al último ejercicio anual, firmados y sellados por el contador y el representante del patrimonio. En caso esta información sea pública el cliente

puede omitir este requisito.

- h) Declaración jurada en la que se indique el nombre, nacionalidad y DNI de las personas naturales y jurídicas que sean partícipes del patrimonio autónomo con participación mayor al 5% del patrimonio, suscrita por el representante legal del mismo. En caso esta información sea pública o el patrimonio autónomo tenga menos de 6 partícipes puede omitir este requisito.
- i) En caso el patrimonio autónomo haya sido constituido fuera de Perú, deberá adjuntar una carta de presentación de un banco de primera categoría. Puede omitir este requisito si el patrimonio es administrado por una sociedad supervisada por una entidad similar a la SMV o SBS en el país en el que se constituyó.

Adicionalmente, el cliente deberá conocer los siguientes puntos:

- a) Los contratos de intermediación serán proporcionados por ACRES SAB de manera física o virtual, según lo prefiera el cliente. Posteriormente, ACRES SAB recibirá los contratos de intermediación y anexos respectivamente firmados.
- b) La información contenida en el contrato de intermediación y en los documentos requeridos, se asume como verdadera y el cliente se responsabiliza por la no veracidad, omisión o declaración inexacta que perjudique a ACRES SAB y al mercado.
- c) Para que el cliente sea admitido como tal, ACRES SAB se encargará, dentro de la medida que sus posibilidades lo permitan, de ejecutar los procedimientos de control de la información proporcionada, mediante la revisión de los datos consignados en el contrato de intermediación y los documentos adicionales solicitados, que éste estime conveniente a fin de comprobar la fidelidad de los datos contenidos en ella.
- d) El registro del cliente se efectuará posteriormente de la recepción y evaluación de información presentada a ACRES SAB a efectos de determinar la identidad y capacidad legal del solicitante.
- e) El cliente, para mantener tal condición, deberá comunicar de manera oportuna a ACRES SAB, cualquier cambio en la vigencia o contenido de la información presentada. ACRES SAB no asumirá responsabilidad de la información presentada por el cliente que haya sufrido algún cambio y que dicho cambio no haya sido comunicado de manera oportuna por el cliente.
- f) Las modificaciones de las tarifas, serán comunicadas oportunamente a través de nuestra página web.
- g) Autorización por parte del cliente para ACRES SAB, en su representación, efectúe

la cobranza de dividendos.

- h) Confirmación del Cliente de haber tomado conocimiento de que la SMV es el organismo que tiene por función la supervisión y regulación del mercado de valores peruano, y la protección de los inversionistas.
- i) No se podrá registrar el domicilio de ACRES SAB como domicilio de clientes, salvo que estos sean dependientes o estén vinculados a ACRES SAB.
- j) Aceptación por parte del cliente respecto de la periodicidad de envío del Estado de Cuenta, según lo siguiente:
  - ACRES SAB pondrá a disposición de sus clientes los estados de cuenta por los medios acordados con éstos conforme a lo establecido en el contrato de intermediación dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al cierre de cada mes, salvo en periodos en que el cliente no haya realizado ninguna operación.
  - En el caso de clientes que no hayan realizado una operación dentro de alguno de los trimestres de cada año, y siempre que mantengan saldos de Instrumentos Financieros o recursos; se pondrá a disposición sus estados de cuenta dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al cierre del trimestre, en las oficinas de ACRES SAB.
  - En caso de clientes que tengan saldos menores a mil soles (S/ 1 000,00) tanto en recursos como en tenencias de Instrumentos Financieros, y siempre que no hayan realizado operaciones durante ese periodo, se pondrá a disposición sus estados de cuenta de forma anual.
- k) Confirmación del cliente respecto de tener conocimiento de las Políticas ACRES SAB.
- l) En ningún caso, ACRES SAB recibe ni realiza pagos en efectivo; por lo tanto, para la realización de las operaciones de intermediación el cliente no entregará dinero en efectivo a ACRES SAB o a sus Representantes, debiendo efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación ACRES SAB que se encuentran abiertas en el sistema financiero.
- m) Otros que ACRES SAB considere convenientes o establezca la SMV.

## **2.2 Limitaciones para ser cliente**

ACRES SAB, se reserva el derecho de admisión de clientes, así como el derecho de mantener tal condición en cualquier momento y en los siguientes casos:

- a) Aquellos que no cumplan con entregar de manera oportuna los documentos requeridos para ser cliente, o que no llene completa y correctamente el contrato de intermediación.
- b) Aquellos que tengan relación o vinculación con actividades ilegales, delictivas o que

atenten contra el orden público.

- c) Aquellos que sean accionistas o que tengan vinculación con casas de cambio, empresas de juegos de azar o empresas de actividades similares.
- d) Aquellos de ciudadanía norteamericana que no aprueben que ACRES SAB, proporcione información sobre sus inversiones al Gobierno de Estados Unidos, de acuerdo a la ley de cumplimiento tributario para cuentas extranjeras-FATCA.
- e) Actúe en contra de lo establecido en la presente política de clientes y de las normas establecidas en el mercado de valores.
- f) Declaración voluntaria de clientes de dicha decisión, debiendo para ello remitir una comunicación escrita a ACRES SAB. Si el cliente cuenta con valores o fondos, deberá comunicar su decisión con tres días de anticipación para el traspaso de dichos fondo o valores.
- g) Incumplimiento de los compromisos generados por sus operaciones con terceros a través de ACRES SAB, o incumplimiento sistemático relacionados en el mercado de valores.
- h) No haber realizado actividad alguna en un período de 1 año, salvo que tenga saldos (valores o efectivo) en las cuentas de ACRES SAB. En este último caso, para que reinicie sus actividades a través de ACRES SAB, deberá actualizar su contrato de intermediación y su información complementaria.
- i) En caso el cliente se oponga y/o revoque la facultad otorgada a ACRES SAB para el tratamiento de sus datos personales, conforme a lo indicado en el artículo 13 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

### **2.3 Procedimiento para terminar la condición de cliente:**

- a) El área que detecte alguna incidencia definida en el inciso precedente deberá comunicarla al área de Control Interno.
- b) En caso lo considere pertinente, el área de Control Interno se comunicará con el área correspondiente a fin de establecer contacto con el cliente para su respectivo descargo y subsanación.
- c) Finalmente, el área de Control Interno comunicará su decisión al área correspondiente a fin de que esta se la comunique al cliente de acuerdo al artículo 50, literal c, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor.

### **2.4 Resolución de conflictos de intereses**

Se produce un conflicto de interés toda vez que la cartera propia o de un relacionado participe en determinadas operaciones al mismo tiempo que la cartera de un cliente. Ante la ocurrencia de un hecho como el descrito, las órdenes de los clientes tienen siempre prioridad sobre las órdenes por cuenta propia y de las relacionadas de ACRES SAB.

El personal de ACRES SAB ha suscrito y se ha comprometido a cumplir con el código de conducta que establece las normas de conducta profesional y comportamiento ético, prevaleciendo los intereses del cliente por encima de los intereses personales del propio personal o de sus relacionados.

### 3. MEDIOS Y CONDICIONES PARA LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a las siguientes modalidades:

- a) Físicas o escritas: Órdenes que se reciban en las oficinas de ACRES SAB y a través de sus Representantes, que cuenten con los requisitos establecidos en las normas legales vigentes.
- b) Medios telefónicos: Llamadas atendidas por los Representantes y realizadas a los números que ACRES SAB informe, los cuales son de uso exclusivo para sus operaciones y que cumplen con los requisitos del artículo 50 del RAI.
- c) Por correo electrónico, son todos los correos electrónicos enviados desde la dirección electrónica señalada por el Cliente en su contrato de intermediación y recibidos en los correos electrónicos de ACRES SAB informe.
- d) Medios digitales: Las órdenes pueden ser enviadas a través de aplicaciones multimedia que establezca ACRES SAB, donde esté en la capacidad de verificar la autenticidad de las órdenes recibidas y llevar un control apropiado de cada una de ellas. Los medios digitales incluyen las recibidas por la plataforma BLOOMBERG y por la aplicación WhatsApp.

Como mecanismo de contingencia para las órdenes que son instruidas bajo medios telemáticos

Se le brinda la opción al cliente de la Modalidad Escrita, para ello debe estar marcada esta opción en su contrato de intermediación, en caso el cliente no haya seleccionado esta modalidad para instruir sus órdenes, ante el fallo de los mecanismos telemáticos, tendrá que actualizar su contrato de intermediación y marcar la MODALIDAD ESCRITA.

Finalmente, ACRES SAB se reserva el derecho a no recibir y atender órdenes por cuenta de un cliente cuando el contrato de intermediación e información complementaria no se encuentren debidamente actualizados según la normativa aplicable al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Adicionalmente, ACRES SAB se reserva el derecho a no recibir órdenes por cuenta de un cliente cuando considere que la información proporcionada no es veraz o que el cliente no cumple con los requisitos especificados en sus políticas internas o normas legales vigentes relacionadas al Mercado de Valores, el sistema de Prevención de Lavados de Activos y financiamiento del terrorismo o afines.

### 4. HORARIOS DE ATENCIÓN

Con respecto al horario de atención, este será definido por ACRES 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 dependiendo de la ubicación de las oficinas de ACRES SAB y comprenderá de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm, encontrándose especificados los horarios de las respectivas oficinas en la página web de ACRES SAB ([www.acressab.com](http://www.acressab.com)).
- b) Las órdenes que fueran solicitadas para la ejecución en la Bolsa de Valores de Lima

Este documento es de propiedad ACRES SAB y queda prohibida su reproducción sin autorización expresa.

en horario posterior al cierre del mercado serán consideradas e ingresadas el día hábil siguiente.

- c) Las órdenes que fueran solicitadas para la ejecución en los mercados extranjeros y en horario posterior al cierre de estos mercados, serán consideradas e ingresadas hasta una hora después del cierre de estos mercados. En caso se reciba órdenes después de este horario serán consideradas e ingresadas el día hábil siguiente.

Los horarios vigentes, serán publicados en nuestra página Web. Asimismo, cualquier cambio o suspensión de horario de atención, será publicado oportunamente por el medio antes mencionado.

## **5. DEL SISTEMA INTERNO PARA EL REGISTRO DE CLIENTES Y TRANSACCIONES**

ACRES SAB cuenta con un sistema informático para registrar tanto la información de los clientes y la cartera propia como las transacciones de los mismos.

Este sistema deberá, entre otras funcionalidades:

- a) Permitir el ingreso y mantención de los parámetros de clientes y transacciones.
- b) Permitir el ingreso de las órdenes por orden cronológico de recepción, así como de sus modificaciones y correcciones.
- c) Permitir la diferenciación de órdenes ordinarias y especiales.
- d) Permitir asignar automáticamente un número de orden correlativo en estricto orden cronológico, de acuerdo a la recepción de cada orden que ingrese al Sistema, independientemente de su medio de recepción.
- e) Administrar perfiles que garanticen que los usuarios tendrán acceso sólo a los módulos y datos que les corresponde.
- f) Emitir reportes de control interno y normativo.

## **6. DETERMINACIÓN DE ÓRDENES Y PROCEDIMIENTO DE INTERMEDIACIÓN POR TIPO DE OPERACIÓN**

### **6.1 Mercado Primario de valores**

#### **6.1.1 Definición**

Segmento del Mercado de Valores, donde se negocian las primeras emisiones a través de ofertas públicas o privadas de valores.

ACRES SAB de manera previa a su participación como colocador en este mercado, debe determinar conjuntamente con el cliente, si la colocación de valores constituye oferta pública o privada.

#### **6.1.2 Recepción, registro, transmisión y ejecución de órdenes**

La relación con el cliente emisor se inicia con un contrato, en el que se incluyen los términos y condiciones correspondientes a los servicios de colocación que prestará ACRES SAB.

En las ofertas públicas y privadas, ACRES SAB observará las disposiciones establecidas en la presente política, en la Ley, y en las normas específicas que

regulan dichas ofertas con el fin de proceder con la recepción, registro, transmisión y ejecución de las órdenes de compra por parte de los inversionistas que deseen adquirir parte de la emisión.

### **6.1.3 Criterios en la asignación de órdenes cuando se utilice una Cuenta Global**

La asignación de valores para el caso de colocaciones en las que ACRES SAB utilice una Cuenta Global para acumular diversas órdenes de los clientes se realiza respetando el derecho que les da a éstos el registro cronológico de las órdenes por valor en el sistema interno.

Cuando existan órdenes similares entre clientes y los vinculados a ACRES SAB, se considerará los siguientes casos para la asignación:

- a) Si el monto de emisión satisface todas las órdenes, se asignan las órdenes en forma cronológica sin tomar en cuenta el tipo de vinculación del cliente.
- b) Si el monto de emisión no satisface todas las órdenes, las órdenes por cuenta propia y las de los vinculados se asignarán después de satisfacer las órdenes de los clientes no vinculados.

## **6.2 Mercado Secundario de valores e instrumentos financieros**

### **6.2.1 Definición**

Es un segmento del Mercado de Valores, donde se transan operaciones de valores ya emitidos en primera colocación y cuyo precio se forma mediante la oferta y la demanda.

### **6.2.2 Proceso de intermediación para operaciones al contado**

#### **6.2.2.1 Recepción órdenes**

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a la modalidad especificada en el contrato de intermediación y en la presente política. Asimismo, estará a cargo de los representantes de ACRES SAB, los cuales transmiten la orden a los Representantes encargados de la ejecución de las órdenes.

#### **6.2.2.2 Registro de órdenes**

ACRES SAB cuenta con un sistema interno que le permite el registro inmediato de cada orden. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación del cliente, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, cantidad, precio, vigencia y forma de pago o abono, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde, según corresponda.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

#### **6.2.2.3 Calificación de órdenes**

---

Este documento es de propiedad ACRES SAB y queda prohibida su reproducción sin autorización expresa.

- a) Ordinarias: Aquellas cuyo monto es inferior a S/. 3'000,000 o US\$ 1'000,000.
- b) Especiales: Aquellas cuyo monto es igual o superior a S/. 3'000,000 o US\$ 1'000,000.

#### **6.2.2.4 Ejecución de órdenes**

Para el caso de las órdenes ordinarias, en su ingreso al sistema interno se considera la fecha y la hora en la que fueron ingresadas al sistema. Sin embargo, la hora de ingreso de la orden al sistema puede ser posterior a la hora de ejecución de la misma en el Millenium, debido a que por la agilidad del mercado resulta más eficiente ejecutar la operación primero. Por lo tanto, no se considerarán restricciones de hora, al realizar la asignación de operaciones, sólo se considerará la cronología de las órdenes y de las operaciones del día.

Todas las órdenes de clientes y vinculados a ACRES SAB son ingresadas al sistema manteniendo el orden cronológico en el que fueron recibidas, asignándoles el Sistema en forma automática un número correlativo que guardará relación con la cronología de las operaciones realizadas en el proceso de asignación. De esta manera se elimina el tratamiento diferenciado a las órdenes de vinculados a la Sociedad, en el cual se les asignaba las últimas operaciones, procedimiento que en algunos casos perjudicaba al cliente no vinculado.

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.

Para el caso de ejecución de las órdenes especiales, se considerará las condiciones de mercado. Las órdenes de clientes vinculados a ACRES SAB, no tendrán el tratamiento de órdenes especiales.

#### **6.2.2.5 Modificaciones, cancelaciones y correcciones de órdenes**

Tanto para las órdenes ordinarias como especiales, el cliente podrá modificarlas antes de haberse ejecutado total o parcialmente la orden original. La modificación de una orden original hace 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. Solo se modificará una orden por la parte que aún no ha sido ejecutada.

La corrección de una orden se dará en caso ACRES SAB deba subsanar errores imputables a él, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus clientes. Las correcciones se pueden efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente.

ACRES SAB asumirá todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de sus correcciones.

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

#### **6.2.2.6 Asignación y liquidación de operaciones**

El sistema, registra cronológicamente la fecha, número y hora de las instrucciones recibidas de los clientes; las cuales se utilizarán para la asignación de las operaciones realizadas en el mercado.

La asignación de las operaciones realizadas a través del Millenium es automática y se realiza respetando el derecho que les da a los clientes el registro cronológico de las órdenes por valor en el sistema interno. Los saldos provenientes de la mala ejecución de las operaciones, se asignarán a ACRES SAB el mismo día.

Cuando existan órdenes similares entre clientes y los vinculados a ACRES SAB, se considerará los siguientes casos para la asignación de operaciones.

- a. Si las operaciones realizadas satisfacen todas las órdenes, se asignan las órdenes en forma cronológica sin tomar en cuenta el tipo de vinculación del cliente.
- b. Si las operaciones realizadas no satisfacen todas las órdenes, las órdenes por cuenta propia y las de los vinculados se asignarán después de satisfacer las órdenes de los clientes no vinculados.

El día de la liquidación se ingresa al sistema Wari de CAVALI para proceder a la transferencia de los valores del vendedor al comprador (este proceso es automático y lo realiza CAVALI) y se procede con la liquidación monetaria de acuerdo a las instrucciones de los clientes.

En el caso que el cliente no cuente con los fondos suficientes para cancelar una operación de compra ordenada, estamos facultados por el Art.176 del T.U.O. de la Ley del Mercado de Valores D.S. N°093-2002-EF, a vender los valores resultantes de dicha operación.

## **6.2.3 Proceso de Intermediación para operaciones de reporte**

### **6.2.3.1 Recepción y transmisión de órdenes**

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a la modalidad especificada en el contrato de intermediación y está a cargo de los representantes de ACRES SAB, los cuales transmiten la orden a los Representantes encargados de la ejecución de las órdenes.

### **6.2.3.2 Registro de órdenes**

ACRES SAB cuenta con un sistema interno que le permite el registro inmediato de cada orden. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación del cliente, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, cantidad, precio, vigencia y forma de pago o abono, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde, según corresponda.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

### **6.2.3.3 Ejecución de órdenes**

El Representante encargado de la negociación de los reportes realizará el cruce de la información ingresada hasta el momento de la negociación, teniendo en cuenta la oferta (reportados) y demanda (reportantes) para de esa forma poder calzar las operaciones.

### **6.2.3.4 Modificaciones, cancelaciones y correcciones de órdenes**

El cliente podrá modificar las órdenes antes de haberse ejecutado totalmente la orden original. La modificación de una orden original hace 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 ACRES SAB deba subsanar errores imputables a él, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus clientes. Las correcciones se pueden efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente.

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

#### **6.2.3.5 Asignación y liquidación de Operaciones**

Las operaciones negociadas en el MILLENIUM por el Representante encargado de ACRES SAB serán informadas puntualmente por estemismo al área de operaciones detallando la cantidad de valores del reporte, precio, tasa, cliente reportante y cliente reportado, fecha de operación, fecha de liquidación, comisiones, fecha de vencimiento y margen de garantía, así como la cantidad y cuenta a cargar y abonar.

El área de operaciones, verificará la constitución del margen y se encargará de asignar a los clientes (reportado y reportante) de acuerdo a la información mostrada por CAVALI en el Sistema Wari ingresando también el margen de garantía.

Para los casos de reposición de márgenes de garantía se tomará los valores que el reportado mantiene en cartera y de acuerdo a la Tabla de Valores Referenciales (TVR), o en caso de no contar con valores, se le requerirá dinero en efectivo.

El día de la liquidación el área de operaciones realizará la liquidación del reporte en el Wari y se realizarán los cargos y abonos respectivos de acuerdo a las pólizas generadas.

### **6.2.4 Proceso de intermediación para operaciones de renta fija**

#### **6.2.4.1 Recepción y transmisión de órdenes**

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a la modalidad especificada en el contrato de intermediación y está a cargo de los representantes de ACRES SAB, los cuales transmiten la orden a los Representantes encargados de la ejecución de las órdenes.

#### **6.2.4.2 Asignación y liquidación de operaciones**

La asignación de las operaciones de Renta Fija se realizará de manera puntual a partir de las operaciones ejecutadas en el mercado correspondiente.

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

El área de operaciones se encargará de asignar a los clientes (Comitentes) de acuerdo a la información mostrada por CAVALI en el Sistema Wari.

El día de la liquidación el área de operaciones realizará la liquidación en el Wari y se realizarán los cargos y abonos respectivos de acuerdo a las pólizas generadas.

## **6.2.5 Proceso de intermediación para operaciones extrabursátiles con valores inscritos**

### **6.2.5.1 Recepción y transmisión de órdenes**

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a la modalidad especificada en el contrato de intermediación y está a cargo de los representantes de ACRES SAB.

### **6.2.5.2 Registro de órdenes**

ACRES SAB cuenta con un sistema interno que le permite el registro inmediato de cada orden. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación del cliente, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, cantidad, precio, vigencia y forma de pago o abono, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde, según corresponda.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

### **6.2.5.3 Ejecución de órdenes**

La mayoría de las operaciones extrabursátiles se realizan con su contraparte ya definida, por tal motivo la ejecución de la orden se realiza en el área de operaciones.

### **6.2.5.4 Asignación y liquidación de operaciones**

El área de operaciones se encargará de la asignación y liquidación de las operaciones extrabursátiles de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a. Se procederá con el ingreso de las órdenes para su posterior asignación.
- b. Se procederá con la asignación.
- c. Si las operaciones se realizan con valores físicos, se procede con la comunicación al emisor para el cambio de titular.
- d. Si las operaciones se realizan con anotaciones en cuenta, se ingresa al sistema Wari de CAVALI para proceder a la transferencia de los valores del vendedor al comprador.
- e. Posteriormente se procede con la liquidación monetaria de acuerdo a las instrucciones de los clientes.

## **6.2.6 Proceso de intermediación para operaciones extrabursátiles con valores no inscritos**

### **6.2.6.1 Recepción y transmisión de órdenes**

Una vez ACRES SAB cumpla con lo establecido en el artículo 59 y 60 del RAI, se procederá con la recepción de órdenes, esta se realiza de acuerdo a la modalidad especificada en el contrato de intermediación y está a cargo de los representantes de ACRES SAB.

### **6.2.6.2 Registro de órdenes**

ACRES SAB cuenta con un sistema interno que le permite el registro inmediato de cada orden. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación del cliente, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, cantidad, precio, vigencia y forma de pago o abono, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde, según corresponda.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

### **6.2.6.3 Ejecución de órdenes**

La mayoría de las operaciones extrabursátiles se realizan con su contraparte ya definida, por tal motivo la ejecución de la orden se realiza en el Área de Operaciones.

### **6.2.6.4 Asignación y liquidación de operaciones**

El área de operaciones se encargará de la asignación y liquidación de las operaciones extrabursátiles de acuerdo al siguiente procedimiento:

Se procederá con el ingreso de las órdenes para su posterior asignación.

- a. Se procederá con el ingreso de las órdenes para su posterior asignación.
- b. Se procederá con la asignación.
- c. Si las operaciones se realizan con valores físicos, se procede con la comunicación al emisor para el cambio de titular.
- d. Si las operaciones se realizan con anotaciones en cuenta, se ingresa al sistema Wari de CAVALI para proceder a la transferencia de los valores del vendedor al comprador.
- e. Posteriormente se procede con la liquidación monetaria de acuerdo a las instrucciones de los clientes.

## **6.2.7 Proceso de intermediación de valores e instrumentos financieros negociados en el extranjero.**

### **6.2.7.1 Definición**

Es la negociación de valores de instrumentos financieros en el extranjero, que se realiza a través de intermediarios extranjeros, utilizando para tal fin una cuenta global proporcionada por el Broker Extranjero.

### **6.2.7.2 Procedimiento de recepción y transmisión de órdenes**

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a la modalidad especificada en el contrato de intermediación y está a cargo de los representantes de ACRES SAB, los cuales transmiten la orden a los Representantes encargados de la ejecución de las órdenes.

### **6.2.7.3 Confirmación de las operaciones**

ACRES SAB cuenta con el sistema de información proporcionado por el intermediario extranjero, que brinda información rápida y en línea, de la cotización de instrumentos, confirmación de operaciones y estados de cuenta.

### **6.2.7.4 Asignación de operaciones**

Las órdenes se asignarán tomando en cuenta el tipo de orden, la fecha y la hora en que éstas fueron ingresadas y los precios dados por el cliente, los que deberán estar claramente especificados en su orden. La asignación de las operaciones de clientes tendrán prelación sobre las operaciones de cuenta propia.

### **6.2.7.5 Sistemas de registro**

El sistema interno de ACRES SAB permite identificar cada orden que recibe. Este registro contiene la identificación del ordenante, el precio del valor o instrumento financiero ordenado y el mercado donde se debe negociar. Asimismo, se mantendrá un registro de las órdenes propias para las operaciones realizadas en el mercado extranjero.

La modalidad de intervención asumida por ACRES SAB es a nombre propio; por lo que se suscribirá un contrato con cada uno de los clientes que desee que se le intermedie este tipo de operaciones.

ACRES SAB solo recibirá órdenes de compra o de venta, para ejecutar en el extranjero, respecto de valores o instrumentos financieros que cumplan con lo establecido en el artículo 64 del RAI.

### **6.2.7.6 Asignación de valores e instrumentos financieros**

Para la asignación de valores e instrumentos financieros realizados

cuando el agente colocador de los mismos es una Sociedad agente de Bolsa diferente a ACRES SAB, se procederá con la asignación a nombre propio ante el agente colocador y se enviará una comunicación a CAVALI y al emisor si lo exigiera, informándoles quienes son los clientes que realmente han sido favorecidos con la colocación primaria.

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

Es la negociación de compra/venta en otras monedas solicitadas por los clientes. ACRES SAB no efectuará operaciones de cambio de monedas por cuenta de los clientes sin la previa autorización de estos. No obstante, si el cliente mantiene obligaciones con ACRES SAB y no cuenta con el monto de la moneda correspondiente a la deuda, ACRES podrá realizar la operación de compra o venta de moneda, sin necesidad de la autorización de los clientes, procediendo a liquidar la deuda.

Los cargos y abonos que se realicen en las cuentas de los clientes, se realizarán al tipo de cambio que ACRES SAB ofrezca a sus clientes, teniendo como referencia la cotización en el sistema bancario que se encuentre vigente al momento de la operación.

## **8. TRASPASO DE VALORES A OTROS AGENTES**

El traspaso de valores a las cuentas matriz de otros agentes, deberá realizarse a través de una carta formal por parte del cliente. Esta carta será dirigida al gerente de operaciones de manera física o virtual. Asimismo, el gerente de operaciones tendrá un plazo de dos (2) días hábiles para realizar el traspaso.

El costo por el traspaso, será definido de acuerdo al tarifario vigente.

En caso de que los valores estén afectos a impedimentos judiciales, garantías, deudas y otras medidas legales que no permitan realizar el traspaso, ACRES SAB remitirá una carta formal rechazando la solicitud e indicando los motivos del rechazo.

## **9. CUSTODIA DE VALORES**

ACRES SAB podrán brindar este servicio a título gratuito u oneroso, o podrá bajo su responsabilidad contratar a un tercero debidamente facultado para realizar este servicio. Los costos serán establecidos en el tarifario vigente de ACRES SAB.

ACRES SAB para brindar el servicio de custodia deberá registrar al cliente solicitante o deberá verificar que el cliente se encuentre. Asimismo deberá considerar los siguientes casos:

- a) En caso de anotaciones en cuenta, el servicio de custodia se rige por las normas especiales de la materia y no necesitará de una ficha de registros de custodia.
- b) En caso de custodias físicas, el cliente deberá de llenar una ficha de servicio de custodia la cual deberá ser llenada de manera correcta y oportuna. Asimismo, la ficha de custodia deberá de ser aprobada por el funcionario responsable de este servicio.

Los activos que hayan sido entregados en custodia a ACRES SAB, no pueden ser utilizados para un propósito distinto, a menos que se cuente con la autorización expresa del cliente y siempre que tal propósito esté referido a alguna de las operaciones definidas en los artículos 194 de la Ley.

## **10. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DEL TARIFARIO**

ACRES SAB deberá poner a disposición de su cliente un ejemplar del tarifario antes de la suscripción del contrato de intermediación. Asimismo, ACRES SAB mantendrá en sus oficinas, ejemplares del tarifario a disposición de sus clientes y público en general.

El desarrollo y eventuales modificaciones, del contenido de este documento deberán ser autorizados por el Directorio o el Gerente General. Una vez aprobado el tarifario, se publicará en la página web de ACRES SAB con una anticipación a su aplicación no menor de quince (15) días hábiles. Si el cliente desea dar por concluida la relación contractual, producto de la modificación del tarifario, no asumirá algún costo por el traslado de sus Instrumentos Financieros, salvo que se haya pactado específicamente lo contrario o que el costo lo origine un tercero.

En caso de que el Agente modifique el tarifario disminuyendo las comisiones, éste no requiere ser comunicado con anticipación a los clientes, por lo que se aplican de inmediato.

## **11. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE CLIENTES**

ACRES SAB entregará a cada cliente un ejemplar de la Política de Clientes antes de la suscripción del contrato de intermediación. Asimismo, ACRES SAB mantendrá en sus oficinas, ejemplares de la política de clientes a disposición de sus clientes y público en general.

El desarrollo y eventuales modificaciones, adición o eliminación de parte del contenido de este documento deberán ser autorizados por el directorio de ACRES SAB y comunicados a la SMV conforme lo establezca el RAI.

Una vez aprobada la política de clientes por el órgano o entidad competente, se publicará en la página web de ACRES SAB. Las modificaciones entrarán en vigencia a partir del día hábil siguiente de publicada en la página web de ACRES SAB.

## **12. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

### **12.1 Consultas**

En caso de consultas, el cliente podrá llamar a los números brindados por ACRES SAB los cuales encuentran en su página WEB. Una vez que el cliente se comunice con

ACRES SAB, este será derivado con el personal capacitado quien podrá resolver sus consultas.

## **12.2 Reclamos**

El procedimiento de reclamo se iniciará con la presentación formal por parte del cliente. El cliente deberá registrar toda la información del Reclamo, así como adjuntar toda la documentación sustentatoria del reclamo formulado. El contenido del reclamo deberá incluir la siguiente información:

- a) Datos generales de identificación del cliente. (Nombre, denominación social o razón social, DNI, RUC, dirección).
- b) Expresión concreta de lo solicitado y fundamentación del reclamo, con la identificación de la operación y/ o servicio reclamado, indicando de ser el caso el monto del dinero o cantidad de valores o instrumentos financieros reclamados.
- c) Datos del Representante que atendió al cliente, de ser el caso.
- d) Lugar, fecha y firma del cliente.
- e) La relación de documentos y anexos que acompaña de ser el caso.

ACRES SAB tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles computados desde el día siguiente de la presentación del reclamo para dar una respuesta por escrito al cliente.

Al respecto, el cliente podrá acudir vía administrativa ante los organismos reguladoras competentes. Si el cliente conoce de cualquier conducta o hecho que implique una infracción de las normas bajo competencia de la SMV, podrán comunicar con dicho ente regulador. Asimismo, si el cliente se considera afectado por la posible inobservancia de las normas sobre protección del consumidor por parte de ACRES SAB, podrá formular la respectiva denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPÍ).