

## POLITICA DE CLIENTES.

La siguiente "Política de Clientes" es aplicable para todos los clientes de Sociedad Agente de Bolsa Cartisa Perú S.A. Las modificaciones a la presente Política de Clientes, entrarán en vigencia luego de 15 días de publicadas.

### A) TERMINOLOGIA

**CARTISA:** Sociedad Agente de Bolsa Cartisa Perú S.A.

**SMV:** Superintendencia del Mercado de Valores

**LEY:** Ley del Mercado de Valores.

**RAI:** Reglamento de Agentes de Intermediación

**Representante:** Persona natural debidamente autorizada para actuar en nombre de CARTISA para realizar las operaciones a que está facultada.

**Contrato:** Contrato de adhesión que debe suscribir toda persona que desee ser registrado como cliente de CARTISA y que contiene las condiciones generales para la realización de operaciones a través de ésta.

**Mercado Centralizado:** Es un lugar físico o un sistema electrónico en el que confluyen todas las ordenes de compra/venta del mercado, sea este local o extranjero.

**Sistema de Negociación:** El mecanismo a través del cual las Sociedades Agentes de Bolsa ejecutan las propuestas de compra y/o venta de valores en un mercado centralizado. Este término incluye a los sistemas de ejecución en el mercado extranjero, que provean los intermediarios, con los que CARTISA tenga convenios.

**Sistema de Operaciones:** El sistema computarizado con que cuenta CARTISA, para registrar a los clientes, las ordenes de operación recibidas y asignarlas en forma automatizada, bajo estricto orden cronológico.

### B) CLIENTES

#### B.1. Requisitos.

Para poder ser admitido como cliente, una persona sea de tipo natural o jurídica, deberá cumplir los siguientes requisitos, según corresponda:

- Acreditar identidad, mediante documento de identidad vigente, conforme a su nacionalidad y residencia.
- Acreditar personería jurídica.
- Acreditar las facultades de representación.
- No estar impedido por mandato judicial o similar a realizar operaciones por un Agente de Intermediación.
- No tener la condición de representante de algún Agente de Intermediación.
- Presentar todos los documentos adicionales que sean solicitados por CARTISA y, que a juicio de ésta sean necesarios para el correcto registro del cliente.

#### B.2. Registro y Contrato de Intermediación.

Posteriormente el interesado deberá completar sus datos en la sección correspondiente del Contrato de Intermediación, que contendrá la siguiente información:

##### a) Persona Natural:

- Datos Personales: Nombre, Tipo y número de documento de identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio, teléfonos.
- Autorización del apoderado (de ser el caso).
- Datos Adicionales: Conocimiento del mercado de valores, grado de instrucción, profesión u ocupación,

objeto de la inversión, tipo de operaciones a realizar, origen de fondos.

- Indicación sobre la forma de Comunicar las ordenes.

Al Contrato se adjuntará; copia del documento de identidad del titular y de ser el caso, copia del documento de identidad del apoderado con un certificado de vigencia de poder emitido por Registros Públicos.

##### b) Persona Jurídica.

- Datos de la empresa: razón social, objeto social, domicilio legal.
- Datos de su representante legal, directores y/o apoderados, según corresponda.
- Datos Adicionales: Conocimiento del mercado, Objeto de la inversión, Tipo de operaciones a realizar, Origen de fondos.
- Indicación sobre la forma de Comunicar las ordenes.
- Datos del apoderado autorizado a impartir ordenes de operación.

Al Contrato se adjuntará; copia de los documentos de identidad de las personas que han sido registradas como autorizadas a impartir ordenes de operación a CARTISA, copia del testimonio de constitución de la empresa o su equivalente, copia del testimonio en donde consten las facultades otorgadas por el órgano competente dentro de la empresa y cuando corresponda, un certificado de vigencia de poder emitido por Registros Públicos.

#### B.3. Formalidades

El Contrato deberá ser completado y suscrito ante cualquier representante, quien luego de verificar; su correcto llenado, que haya sido suscrito y que se adjunten los documentos y anexos aplicables (Origen de Fondos, PEP, FATCA, Mercado extranjero) registrará su nombre en la casilla dispuesta para los efectos y lo rubricará en señal de conformidad.

Con las formalidades señaladas, el Contrato será derivado a cualquiera de los Apoderados con facultades suficientes, para su calificación, aprobación y suscripción o rechazo.

Sin perjuicio de lo dispuesto por el Código del Consumidor, en esta instancia, CARTISA se reserva el derecho de rechazar el Contrato y el consecuente registro del cliente, lo que será comunicado al interesado, a quien se le devolverá toda la documentación proporcionada.

El Cliente aceptado recibirá una copia del Contrato y un ejemplar de la Política de Clientes.

#### B.4. Registro de clientes en el Sistema.

Basado en la información contenida en el Contrato, se registrará al cliente en el Sistema de Operaciones y se le asignará el código RUT generado por CAVALI que será el código de identificación de cliente.

#### B.5. Condiciones.

La suscripción del contrato y el consecuente registro como cliente, implica la voluntad de someterse a los alcances de la Ley, el RAI, el Contrato y la presente Política de Clientes.

De igual forma, la suscripción del contrato implica que el cliente constituye en garantía a favor de CARTISA todos sus valores y saldos en efectivo en custodia de ésta, para honrar todas sus operaciones. En consecuencia el cliente faculta expresamente a CARTISA a:

- Realizar las operaciones de cambio de moneda extranjera que sean necesarias para cubrir sus saldos pendientes en otra moneda a los tipos de cambio vigentes en el mercado en cada fecha.
- Pactar o repactar con la(s) contraparte(s) la incorporación y posteriormente incorporar cualquiera de sus valores o saldos en efectivo a márgenes de garantía por operaciones de reporte a su nombre.
- Vender la totalidad de los valores cuyas compras no hayan sido pagadas. En este caso, de existir un saldo a favor del cliente, se computará como interés por financiamiento.
- Constituir garantía mobiliaria a favor de CARTISA sobre sus valores, en la oportunidad, forma y cuantía que ésta determine, con el fin de respaldar cualquier saldo en contra.
- Vender cualquiera de los valores de propiedad del cliente que se encuentren en custodia de CARTISA, que sean suficientes para cubrir los saldos en contra generados por: compras parcialmente canceladas, requerimiento de márgenes de garantía por operaciones de reporte, incumplimiento en el pago de operaciones de reporte, etc.
- Vender los valores pactados como principal y/o garantía en operaciones de reporte en que el cliente actúe como reportado, cuando CARTISA o CAVALI le haya requerido garantías adicionales para esa(s) operación(es) y el cliente no cuente con los valores suficientes para los efectos, o cuando a su vencimiento el cliente incumpla con el pago de la(s) operación(es) de reporte.
- Vender los valores pactados como principal y/o garantía en operaciones de reporte en que el cliente actúe como reportado, cuando su tenencia accionaria disponible en valores susceptibles de ser negociados en operaciones de reporte, sumada a los valores ya constituidos como garantía de este tipo de operaciones, valorizada aplicando los porcentajes de castigo de la TVR, más los saldos en efectivo en custodia de CARTISA, sea inferior al 40% de sus obligaciones en operaciones de reporte vigentes.

#### **B.6. Término de la condición de cliente.**

El cliente mantendrá tal condición en tanto no manifieste su intención de terminar la relación contractual.

CARTISA podrá poner término a la relación contractual con el cliente en las siguientes situaciones:

- Por inactividad durante el período de seis meses, sin mantener valores en custodia.
- Por no comunicar oportunamente cualquier cambio en sus datos de registro.

- Por negarse a actualizar su información de registro cuando así se le requiera.
- Por incumplimiento en el pago de compras u operaciones de reporte.
- Por no informar su condición de Representante de Agente de Intermediación o por haberla adquirido.

Solamente aquellos que hayan perdido la condición de cliente por inactividad, podrán reincorporarse como clientes en tanto cumplan los requisitos y procedimientos señalados en este artículo.

En los demás casos CARTISA informará del hecho al cliente y lo comunicará a la SMV.

### **C) REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE ORDENES**

#### **C.1. Descripción**

La orden es la vía por la cual el cliente comunica a CARTISA su intención de efectuar una operación o de modificar una orden previamente impartida y aun no ejecutada totalmente.

Según se haya indicado en el Contrato, las ordenes de operación podrán ser transmitidas a CARTISA vía; Escrita, Fax, e-mail, Teléfono o Aplicaciones web (Incluye Aplicaciones móviles). Las opciones de transmisión de ordenes elegidas, no son excluyentes respecto de la modalidad Escrita.

CARTISA garantiza que el medio de comunicación no escrito ofrecido al cliente para la recepción de ordenes, no será terminado o interrumpido por decisión de ésta y que tomará todas las medidas de seguridad y protección que estén a su alcance para la seguridad de tales comunicaciones. En caso de interrupción del medio de comunicación por fuerza mayor o causas atribuibles a los proveedores de los servicios contratados, la vía escrita y/o telefónica serán las contingentes, sin que ello implique un cambio en los términos contractuales.

#### **C.2. Recepción**

Salvo se reciba por Aplicaciones Web, toda orden requerirá de una instrucción escrita en un formato pre-impreso, firmada por el cliente cuando corresponda, o por el representante o la persona que en su defecto recibió la orden de operación por parte del cliente, su apoderado o broker extranjero. Corresponderá completar una orden en el formato pre-impreso mencionado, por cada tipo de operación (compra o venta) y por cada valor que se desee transar.

Las ordenes serán recibidas en el horario de oficina (8:30 a 18:00), conforme a los horarios de negociación de cada Mercado Centralizado al que sea dirigida.

Las ordenes recibidas con posterioridad al cierre de la negociación diaria, del Mercado Centralizado en el que se solicita sea dirigida, serán registradas para el día siguiente, y ejecutadas con la prioridad cronológica que les corresponda.

El horario de recepción de ordenes para operaciones extrabursátiles, es de 10:00 a 16:30

Las órdenes para operaciones extrabursátiles sobre valores no inscritos en mecanismos centralizados de negociación, se sujetarán estrictamente a lo dispuesto en el artículo 59 del RAI y de ser el caso, el vendedor deberá acreditar lo establecido en el artículo 60 del RAI y el comprador, lo establecido en el artículo 61 del RAI.

### **C.3. Ejecución**

Previo a su transmisión al Sistema de Negociación respectivo, toda orden será validada por el Sistema de Operaciones, pudiendo ser rechazada, por lo siguiente:

- En compras; Cuando el cliente no haya acreditado los fondos suficientes en las cuentas de CARTISA.
- En ventas; Cuando los valores ordenados vender no estén disponibles en la custodia de CARTISA.
- Cuando CARTISA determine que la orden no se ajusta a las condiciones de oferta o demanda y/o podría promover oscilación artificial en los precios o pudiera tratarse de una operación simulada.
- Si el cliente ha incumplido cualquiera de las condiciones de la presente política.
- En Operaciones de Reporte; Cuando las condiciones del mercado, de los valores ofrecidos en garantía, de la cartera del cliente no sean los adecuados a juicio de la gerencia de CARTISA.
- En Operaciones Extrabursátiles; cuando a juicio de CARTISA las condiciones de la operación solicitada no se ajusten a las leyes y reglamentos vigentes.

Las ordenes validadas/aceptadas, para el mercado local serán transmitidas al Sistema de Negociación, exclusivamente por el terminal de conexión del Representante Jefe de la oficina principal. Las ordenes para mercados extranjeros, serán dirigidas al representante encargado, quien las ingresará al Sistema de Negociación o las transmitirá al Broker extranjero, en todos los casos respetando la correlatividad con que han sido registradas en el Sistema de Operaciones, sin distinción ni exclusión alguna.

### **C.4. Modificaciones y correcciones de ordenes.**

Se considera modificación, a la instrucción expresa del cliente que tiene por objeto cancelar o variar una orden formulada anteriormente. La modificación total o parcial procederá únicamente cuando la orden original no haya sido ejecutada, sea en forma total o por la parte que se desea variar. Salvo se trate de reducción en la cantidad, la modificación de una orden implica, perder la preferencia en la correlatividad de su asignación.

La corrección de una orden tiene lugar en los casos en los que CARTISA deba ya sea subsanar errores originados dentro ciclo de recepción, ejecución, registro o asignación de ordenes o problemas que impidan su correcta liquidación.

La corrección se podrá efectuar en cualquier momento, dentro del plazo máximo establecido en las normas aplicables, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente.

Los costos y/o gastos adicionales que se generen, serán asumidos por CARTISA, cuando la corrección se efectúe para subsanar errores imputables a ésta.

### **C.5. Ordenes especiales**

CARTISA no contempla la existencia de ordenes especiales, dadas por cantidad de acciones o monto de dinero. Todas las ordenes tienen la misma calificación.

### **C.6. Registro**

Las ordenes ingresadas al Sistema de Operaciones, validadas/aceptadas, darán lugar a la generación del registro de ordenes, en el que se consignará automáticamente la siguiente información:

- Cliente: Código RUT y Nombre completo
- Orden: Tipo, modalidad y mercado.
- Datos: Fecha y hora de ingreso al Sistema de Operaciones, y Numero correlativo
- Valor: Código, cantidad y precio
- Vigencia: Salvo indicación en contrario la orden tendrá vigencia de un (1) día

El registro de órdenes generará automáticamente la ficha de registro de órdenes, que es el registro cronológico por cliente de cada una de las órdenes impartidas. La ficha de registro de ordenes será impresa periódicamente, según sea necesario, para ser firmada por el cliente y cuando ello ocurra, reemplazará al formato pre-impreso indicado en el párrafo C.2.

### **C.7. Asignación**

La asignación de operaciones se efectuará automáticamente, no importando de que cliente se trate (no vinculado, vinculado o cuenta propia), considerando como único y estricto criterio, la cronología en el registro de las ordenes de operación y su ejecución en el Sistema de Negociación respectivo, respetando siempre el derecho que le da a cada orden el registro cronológico por cada valor. De existir más de una orden por igual valor e igual precio, se dará preferencia a la orden que haya sido recibida y correctamente registrada primero en el Sistema de Operaciones.

En caso de conflicto de interés entre clientes, cualquiera sean estos, CARTISA mantendrá en todo momento imparcialidad y aplicará siempre el criterio de primero en el tiempo, primero en el derecho. En caso de persistir el conflicto y cuando una de las partes sea un cliente vinculado, siempre que existan los medios probatorios fehacientes, CARTISA dará preferencia en la asignación al cliente no vinculado.

## **D) LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES**

Las operaciones ejecutadas en un Mercado Centralizado serán liquidadas a su vencimiento. El plazo de vencimiento se especifica en la póliza de operación, la que estará a disposición de cada cliente al día siguiente de su ejecución. Sin perjuicio de ello, la liquidación de las ventas realizadas en un mercado extranjero, estarán condicionadas a que CAVALI o el custodio internacional, haya abonado a favor de CARTISA el importe correspondiente a estas operaciones..

Las operaciones extrabursátiles se liquidarán conforme a lo siguiente:

- Valores inscritos: hasta las 48 horas siguientes a la emisión de la póliza.
- Valores no inscritos: el mismo día de la operación.

La póliza para este tipo de operaciones estará disponible al día siguiente de su ejecución.

El pago por operaciones de venta se efectuará mediante cheque no negociable girado a favor del cliente, una vez deducidas las operaciones de compra y cualquier otro cargo aplicable al cliente y que figure en su estado de cuenta.

La liquidación de operaciones de compra, se efectuará contra los saldos que el cliente mantenga a su favor en custodia de CARTISA, y/o contra los depósitos que el cliente efectúe en las cuentas bancarias de CARTISA.

## **E) SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

### **E.1 Custodia de valores**

Custodia de los valores, es el servicio que presta CARTISA a sus clientes en el cuidado, conservación, o depósito de valores, títulos o fondos, sean estos físicos o representados por anotaciones en cuenta.

CARTISA será responsable ante sus clientes únicamente por el cuidado y conservación de los referidos valores o fondos, pero en ningún caso respecto de la rentabilidad de tales valores o de la que sus emisores ofrezcan a los clientes.

### **E.2 Traspaso de valores**

Las solicitudes de traspaso de valores deberán ser presentadas a CARTISA por el cliente y en forma escrita. De no existir deuda por parte de cliente, la solicitud será procesada dentro de las 48 horas.

Al término de la relación contractual y en tanto el cliente no mantenga deudas, CARTISA trasladará los valores sin cargo propio alguno a la custodia del Agente de Intermediación local que indique el cliente, por escrito.

### **E.3 Reclamos y consultas**

Toda consulta debe ser canalizada a CARTISA vía la ventanilla de atención de su oficina principal o en forma telefónica vía recepcionista. Los reclamos deben ser presentados por escrito a CARTISA, dirigidos a la Gerencia General, con una descripción del reclamo e indicación de número telefónico y domicilio. Sin perjuicio de la utilización del Libro de Reclamaciones en las formas establecidas en la Normativa Respectiva.

Los reclamos serán respondidos vía telefónica, escrita o presencial, a la brevedad posible, dependiendo de cada caso en particular.

Sin perjuicio de la presentación del reclamo y/o de la respuesta al mismo, el cliente que se considere afectado por la posible inobservancia de CARTISA a las normas sobre protección del consumidor, podrá formular la respectiva denuncia ante el INDECOPI o formular su reclamo ante la SMV.

## **E.4 Mutuos de Dinero**

CARTISA puede otorgar créditos a sus clientes para que adquieran valores por su intermedio, sujeto a las siguientes condiciones:

- Que se suscriba un contrato de redacción específica, por cada caso en particular.
- Que el cliente autorice por escrito a que además de los valores que adquiera, se puedan afectar todos los demás valores de su propiedad, que estén en custodia de CARTISA durante la vigencia del Mutuo.

## **F) COMISIONES Y COSTOS**

### **F.1. Tarifario.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 174 de la Ley, CARTISA ha determinado las siguientes tarifas mínimas por sus servicios:

**Tarifas por Transacciones:** (Calculadas sobre el monto de operación)

- 1.50% por transacciones contado.
- 0.20% por cada 30 días para Reportes en que el cliente actúa como reportado.
- 0.10% por cada 30 días para Reportes en que el cliente actúa como reportante.

### **Otras Tarifas**

- S/.150.00 por póliza para operaciones extrabursátiles.
- S/.60.00 por solicitud de cambio de titularidad.
- S/.20.00 por solicitud de rematerialización.
- S/.10.00 por emisión de constancia de operaciones y/o custodia de valores
- S/.15.00 mensuales por mantenimiento de cuenta.
- S/.25.00 o su equivalente, para operaciones contado, por día de negociación.
- S/.50.00 por cada traspaso de valor.
- 0.35% por el incumplimiento del cliente en el pago oportuno de sus saldos pendientes, calculado en forma lineal por día calendario de atraso sobre el saldo pendiente de pago.

### **Observaciones:**

Las tarifas por transacciones son susceptibles de ser negociadas con cada cliente en forma individual considerando la frecuencia de negociación, los volúmenes transados o las características de la operación o servicios complementarios que el cliente desee para determinada(s) operación(es), sin que ello implique una modificación al tarifario.

CARTISA podrá en determinadas circunstancias, exonerar a un cliente de la aplicación de las "Otras Tarifas" sin que ello marque un precedente.

Todas las tarifas están afectas al impuesto general a las ventas (IGV).

Las tarifas señaladas anteriormente, podrán ser modificadas de manera general por el Directorio o la Gerencia de CARTISA, y su aplicación regirá después de 15 días de su publicación.