

# POLÍTICA DE CLIENTES



## POLITICA DE CLIENTES

### INTRODUCCION

KALLPA SECURITIES SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A., es una sociedad anónima autorizada para funcionar como sociedad agente de bolsa mediante Resolución CONASEV No. 049-2008-EF/94.01.1 de fecha 14 de agosto del 2008.

Como sociedad agente de bolsa se dedica fundamentalmente a realizar actividades de intermediación de valores.

El cliente se somete a la Ley del Mercado de Valores, Reglamento de Agentes de Intermediación - Resolución SMV No. 034-2015-SMV/01, Contrato de Intermediación y a esta Política de Clientes.

El horario de atención será de 8:30 a.m. a 18:00 p.m., el que será difundido mediante nuestra página web y en oficina, de producirse algún cambio, será comunicado por los mismos medios con una anticipación de 2(dos) días indicando las razones que motivaron dicho cambio.

#### 1.1. ASPECTOS GENERALES

##### 1.1.1. Objetivo

El presente documento establece las disposiciones a las que el cliente se somete con la finalidad de contar con los servicios de intermediación de KALLPA SAB. Describe de forma detallada todos los criterios y procedimientos que define en cada una de las fases del proceso de intermediación tanto en el mercado local y extranjero.

Este documento se ha elaborado en cumplimiento a lo establecido en la Resolución SMV No. 034-2015-SMV/01 Reglamento de Agentes de Intermediación.

Cualquier modificación de la presente política se sujetará a lo establecido en el artículo 34° del Reglamento, el cual luego de ser aprobado por la SMV, será debidamente difundido y publicado en la web de la sociedad en el plazo de 30 días calendarios posteriores.

KALLPA SAB se reserva el derecho de interrumpir su servicio de intermediación en el momento en el que considere que el cliente ha incumplido lo establecido en la presente Política.

##### 1.1.2. Vigencia

Esta Política entrará en vigencia a partir del 01 de abril de 2017.

##### 1.1.3. Glosario de términos

Ley : Ley del Mercado de Valores

RAI	:	Reglamento de Agentes de Intermediación Resolucion SMV No. 034-2015-SMV/01
SMV	:	Superintendencia del Mercado de Valores
Sociedad	:	KALLPA SAB
MILLENIUM	:	Sistema de Negociación Electrónica de la Bolsa de Valores de Lima.
BVL	:	Bolsa de Valores de Lima
CAVALI	:	CAVALI S.A.-ICLV Institucion de Compensacion y Liquidacion de Valores
Cuentas Globales	:	Cuentas registradas a nombre de KALLPA SAB en brokers extranjeros.
Contrato	:	Contrato de Intermediación.

#### **1.2. REGISTRO E IDENTIFICACION DE CLIENTES**

La Sociedad establece el procedimiento de registro de cliente para personas naturales y jurídicas, observando el estricto cumplimiento de la normativa.

#### **Condiciones**

El cliente se somete a la Ley, RAI, Contrato de Intermediacion y a la Política de clientes.

La Sociedad se encargará de identificar adecuada y plenamente a sus clientes, verificar su capacidad legal, representación; acreditando un adecuado nivel de conocimiento del cliente.

La sociedad debe suscribir en fisico un Contrato de Intermediación con el cliente en el que se establezcan los derechos y obligaciones de ambas partes.

Una copia de ella será entregada al cliente.

En el caso de clientes que actuen mediante intermediarios extranjeros o gestores de patrimonios autónomos, la identificación señalada en el parrafo anterior sera de cuenta de dicho intermediario o gestor.

Considerando que es parte de las actividades de la sociedad la asesoría de inversiones, la sociedad evaluará el perfil de inversión de estos clientes y de esa forma podrá recomendar productos y servicios que correspondan a su perfil de inversión.

Podrán ser clientes de la Sociedad las personas naturales y jurídicas que así lo soliciten, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

### **Requisitos**

La sociedad establece los siguientes requisitos para ser cliente:

#### **Persona natural domiciliada en el país**

- a. Llenar el Contrato de Intermediación y anexos.
- b. Copia del documento de identidad vigente.
- c. En el caso de ser representado, vigencia de poderes de representante inscrito en Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días, en la que conste el otorgamiento de poder específico para realizar operaciones de compra y venta de valores u otro tipo de operaciones bursátiles, así como poderes necesarios para el manejo de dicha cuenta.
- d. Copia de documento de identidad del representante.

#### **Persona natural no domiciliada en el país**

- a. Llenar el Contrato de Intermediación y anexos.
- b. Copia del documento de identidad vigente.
- c. Copia de documento de identidad del representante.
- d. En caso de ser representado, vigencia de poderes de representante inscrito en Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días, en la que conste el otorgamiento de poder específico para realizar operaciones de compra y venta de valores u otro tipo de operaciones bursátiles, así como poderes necesarios para el manejo de dicha cuenta.
- e. Copia legalizada de documento de identidad del representante.

#### **Persona jurídica domiciliada en el país**

- a. Llenar la el Contrato de Intermediación y anexos.
- b. Copia de Testimonio de constitución de empresa.
- c. Ficha RUC vigente.
- d. Vigencia de poderes del representante legal inscrito en Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días.

- e. Copia del documento de identidad del representante legal.
- f. Vigencia de poderes de representante inscrito en Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días, en la que conste el otorgamiento de poder específico para realizar operaciones de compra y venta de valores u otro tipo de operaciones bursátiles, así como poderes necesarios para el manejo de dicha cuenta.
- g. Copia de documento de identidad del representante legal.

### **Personas jurídicas no domiciliadas**

- a. Llenar el Contrato de Intermediación y anexos.
- b. Copia legalizada de Registro en Entidad Administradora de Impuestos.
- c. Testimonio/Estatuto de Constitución de la empresa.
- d. Vigencia de poderes de representante inscrito en Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días, en la que conste el otorgamiento de poder específico para realizar operaciones de compra y venta de valores u otro tipo de operaciones bursátiles, así como poderes necesarios para el manejo de dicha cuenta.
- e. Copia legalizada por Notario Publico o Consulado Peruano de documento de identidad de representante legal.

### **Sucesión**

- a. Llenar el Contrato de Intermediación y anexos.
- b. Vigencia de poderes de albacea/administrador inscrito en Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días, en la que conste el otorgamiento de poder específico para realizar operaciones de compra y venta de valores u otro tipo de operaciones bursátiles, así como poderes necesarios para el manejo de dicha cuenta.
- c. Copia de documento de identidad del albacea o administrador.

### **Clientes menores de edad**

- a. Llenar el Contrato de Intermediación y anexos. Esta debe ser llenada con los datos del menor y firmada por ambos padres, salvo, que solo uno de ellos ejerza la patria potestad, para lo cual deberá presentar el documento sustentatorio (por ejemplo si uno de ellos ha fallecido).
- b. DNI del menor de edad.

El cliente deberá informar oportunamente a la Sociedad cualquier cambio en la información proporcionada en el Contrato de Intermediación.

### **Perdida de condición de cliente**

Un cliente deja de tener la condición de tal cuando al cierre del ejercicio anual han transcurrido 2 años sin haber realizado operaciones.

Luego de determinar los clientes que cumplan la condición anteriormente señalada y durante los 30 días siguientes al cierre del ejercicio anual, se remitirá una comunicación escrita y via email al cliente informándole de la pérdida de la condición de tal.

Luego de los 15 días de haberle enviado la comunicación, el Jefe de Operaciones inactivará la cuenta en el sistema de la sociedad, mediante el registro de “inactivo” en la ficha virtual de dicho cliente. De ese modo, la cuenta del cliente estará inoperativa y no procesará ningún tipo de operación y transacción.

Un cliente puede reactivar su cuenta, para ello deberá acercarse a las oficinas de la sociedad a fin de actualizar sus datos, llenando y firmando un nuevo Contrato de Intermediación.

### **1.3. PROCESO DE INTERMEDIACIÓN MERCADO LOCAL**

#### **1.3.1. Recepción y registro de órdenes**

##### **Condiciones**

La recepción de órdenes se realiza por el/los medio/s acordados en el Contrato de Intermediación y está a cargo de los Representantes debidamente autorizados para esta función, dichas órdenes se registran en el sistema y luego se ejecutan en el mercado.

El representante verificará si el cliente se encuentra activo, si dispone de los valores o recursos para proceder al registro de la orden. En el caso de clientes con custodio extranjero, esta validación se reemplaza por que el representante confirma que el cliente cuenta con custodio local (información previamente validada).

##### **Medios**

El cliente podrá elegir, en el Contrato de Intermediación, alguno/os de los medios que la Sociedad pone a su disposición para la recepción de órdenes y que se encuentran autorizados por la SMV:

- Medios escritos: las órdenes recibidas físicamente en las oficinas de KALLPA SAB y por sus representantes autorizados para ello.
- Medios telefónicos: las órdenes recibidas por sus representantes autorizados para ello a través de los teléfonos que la sociedad indique. Estas líneas telefónicas están orientadas exclusivamente para tal fin y las conversaciones telefónicas se encuentran grabadas y custodiadas. Al tomar una orden telefónica, se cumplirá el protocolo establecido para identificar los detalles de la instrucción, identificación del cliente y del representante correspondiente.
- Medio fax: las órdenes enviadas al número telefónico que la sociedad indique, y que será confirmada por el representante.

- Medio email: las órdenes enviadas al correo electrónico de un representante y que será confirmada por dicho representante.

## **Condiciones y Obligaciones en el uso de medios electrónicos**

La sociedad cuenta con recursos tecnológicos para informar a sus clientes las operaciones realizadas en el día, disponer de información histórica, así como la transmisión de órdenes vía email.

Se ha establecido las condiciones necesarias para que el uso de este medio electrónico sea continuo, cuenta con soporte permanente y se efectúe bajo los parámetros de seguridad que garantice la protección de dicha información.

Para asegurar la continuidad, la sociedad cuenta con un Plan de Contingencia que considera la disponibilidad de servidores y de backs ups que garantizan la continuidad y seguridad del servicio de la página web y del correo electrónico.

En cuanto al Soporte, la sociedad, mediante su área de sistemas, realiza el soporte continuo de los equipos para evitar fallas, configura los accesos (puertos) de salida y entrada de emails para asegurar los accesos, limpia correos de spam y virus contra correos indeseables o posibles ataques electrónicos y actualiza los softwares diariamente.

Por el tema de seguridad, el área de sistemas ha definido una Zona desmilitarizada – DMZ al que se accede mediante nuestra página web, es utilizada por los clientes que consultan información de sus inversiones, Esta estructura de trabajo es revisada de forma anual y configurada nuevamente de acuerdo a los ataques de virus electrónicos que puedan darse en cualquier momento.

Por lo indicado: i) el acceso a clientes vía web es un medio seguro e inmediato de obtener información, ii) el uso de emails electrónicos constituyen un medio seguro e inmediato de comunicación y iii) las llamadas telefónicas se encuentran grabadas en todos los anexos telefónicos de la sociedad. Esta información se encuentra debidamente custodiada. Al cierre del día, la sociedad pondrá a disposición de los clientes la información de las operaciones realizadas en cumplimiento de las órdenes que recibió.

En el caso de las órdenes de cuentas de menores de edad solo pueden comprar, no pueden vender ni retirar fondos, para ello será necesario presentar una Orden Judicial (documento que se genera luego del proceso judicial). Ambos padres deberán firmar las órdenes de compra o el apoderado autorizado, para lo cual deberá presentar el documento sustentatorio.

## **Registro**

Las órdenes son registradas por cada representante en orden cronológico en el que son recibidas. El sistema genera un número de registro inmediato, fecha, hora, Código RUT de cliente, identificación del ordenante, tipo de operación, transacción, el valor o instrumento financiero ordenado, cantidad y vigencia,

El sistema asigna automáticamente en numeración correlativa y en orden cronológico.

Los datos asignados automáticamente por el sistema no podrán ser alterados o modificados.

## **Tipos de órdenes**

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

Órdenes de Cuenta Propia.- Son las órdenes de compra o venta de Valores que realiza la Sociedad por cuenta propia.

Órdenes de Vinculados.- Son órdenes de compra o venta de Valores que realicen personas denominadas vinculados.

Órdenes de otros Intermediarios.- Son aquellas órdenes que son ingresadas a nombre de otros intermediarios y posteriormente asignadas a sus clientes finales.

Órdenes Especiales.- Son aquellas órdenes de compra o venta de Valores emitidas por clientes institucionales, por un importe mayor a S/.150,000.00 (Ciento cincuenta mil soles y 00/100 Nuevos Soles) y que podrán ser transmitidas al mercado en forma fraccionada o consolidada, pudiendo alternarse con órdenes ordinarias.

Órdenes Ordinaria.- Se considera a todas las órdenes no comprendidas dentro de los alcances de la calificación de orden especial y cuyo monto es menor a S/.150,000.00

## **Horario**

El horario para la recepción y transmisión de órdenes para el mercado local será de lunes a viernes y en el horario en que negocie la Bolsa de Valores de Lima mediante su plataforma del Sistema MILLENIUM, este horario será el que la BVL difunda en su página web. Las órdenes recibidas fuera de dicho horario serán tomadas en cuenta para la negociación del día hábil siguiente.

### **1.3.2. Ejecución de órdenes**

#### **Ejecución de órdenes**

La sociedad transmite las órdenes ordinarias al mercado inmediatamente después de haberlas recibido.

El horario de ejecución estará en función al horario en que la BVL realice la sesión de negociación.

Respecto a las órdenes especiales, dado que se refieren a órdenes de clientes institucionales para realizar operaciones a nombre de sus administradas:

- Estas se registrarán y ejecutarán de forma fraccionada o total a nombre del cliente institucional.
- Se asignarán a nombre de los titulares finales que el cliente institucional instruya



y se encuentren bajo su administración.

### **1.3.3. Modificaciones, cancelaciones y correcciones de órdenes**

El cliente podrá modificar o cancelar una orden antes de que se ejecute 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 la Sociedad deba subsanar errores imputables a él, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus clientes. Las correcciones se pueden efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente.

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

### **1.3.4. Asignación, ejecución y liquidación de operaciones**

El sistema de la Sociedad asigna todas las operaciones de forma diaria mediante un sistema automatizado y eficiente, de forma cronológica. Asimismo, contempla los niveles de seguridad adecuados que impiden la alteración de la cronología y el contenido de las órdenes ingresadas.

#### **Asignación de operaciones**

La asignación de las operaciones realizadas a través del Sistema de Negociación Electrónica (MILLENIUM) es automática y se realiza respetando la secuencia cronológica de ejecución de las mismas.

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

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.

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 vinculadas.

## **Confirmación: Polizas, Estado de Cuenta**

La sociedad pone a disposición de los clientes la información de las operaciones ordenadas el mismo día de efectuada y además cuentan con la disposición de las pólizas correspondientes.

La sociedad emite las polizas en el día de ejecución de la operación y pone a disposición de sus clientes la póliza en físico a partir del día siguiente de su generación. El cliente podrá recabarla acercándose a sus oficinas. Si el cliente solicitara una copia de alguna poliza, la nueva emisión estará sujeta al cobro del costo por emisión establecida en el tarifario.

Las operaciones realizadas en el mercado local se liquidan en T+3, motivo por el cual los pagos de operaciones de compra y cobro de operaciones de venta se liquidan en dicho plazo.

El estado de cuenta es un documento que muestra en detalle los movimientos realizados en un determinado periodo así como los saldos de valores /instrumentos financieros o recursos de un cliente.

La sociedad pondrá a disposición del cliente su estado de cuenta en el medio elegido dentro de los 30 días calendario posteriores al cierre de cada mes. Si el cliente no ha realizado operaciones dentro de algunos trimestres y siempre que mantenga saldos de instrumentos financieros o recursos, la sociedad pondrá a disposición del cliente su estado de cuenta dentro de los 30 días calendarios posteriores al cierre del trimestre.

En caso el valor de los instrumentos financieros o recursos menores a S/.1,000.00 y siempre que no hayan realizado operaciones dicho trimestre, la remisión o disposición del estado de cuenta será anual.

El cliente recibirá su estado de cuenta en el medio señalado en el Contrato de Intermediación.

## **Liquidación**

### **Operaciones de Compra, Reportes, Margenes**

La sociedad liquida las operaciones en el mercado local de acuerdo a las normas establecidas por CAVALI y según el proceso de compensación y liquidación de dicha institución.

Para las operaciones de rueda, el plazo de liquidación es hasta el T+3, para las operaciones de reporte: la fecha de liquidación de la operación contado (FL1) y la fecha de liquidación de la operación plazo (FL2), margenes de garantía el plazo de pago es la fecha en la que es requerida por CAVALI y demás modalidades de operaciones de acuerdo a las fechas acordadas entre las partes.

Los clientes deberán cancelar las operaciones de compra y margenes de garantía en el plazo pactado con el depósito de fondos en algunas de las cuentas bancarias operativas de la sociedad (indicadas en el anexo respectivo en el Contrato de Intermediación). En el mismo plazo, la sociedad pondrá a disposición de los clientes los valores adquiridos,

esta información se encontrará registrada en el sistema de la sociedad y el cliente tendrá acceso a esta información en su estado de cuenta, al cual podrá acceder por: i) vía acceso a clientes por web, ii) solicitud de envío de estado de cuenta.

El cliente remitirá la boleta de depósito, constancia de transferencia o número de transferencia, fecha y entidad bancaria a su representante quien, luego de validar esta información, remitirá al área de operaciones para su registro.

Si luego de realizada la operación, el cliente incumpliera en el pago de alguna operación o entrega de valores o fondos, la sociedad podrá disponer de cualquier suma de dinero disponible que el cliente tenga en cuentas de la sociedad agente exclusivamente para la liquidación de tales operaciones, siempre que dichos fondos no estén destinados a operaciones que ya se hubieren ejecutado y que se encuentren pendientes de liquidación.

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

En el 2do día posterior a la fecha de vencimiento pactada, la sociedad procederá a la venta de los valores no pagados por el cliente y si este monto no cubriera la deuda se procederá a la venta de los valores que el cliente mantenga en cartera, tal como se encuentra estipulado en el Contrato de Intermediación, hasta el monto adeudado. Este incumplimiento originará intereses moratorios a partir de la fecha de vencimiento, la tasa aplicable será la indicada en el Tarifario de la sociedad.

La sociedad comunicará al cliente el inicio de este proceso mediante cualquier medio de comunicación señalado en el Contrato de Intermediación.

La sociedad reportará a la SMV la posición deudora de los clientes de forma diaria.

La sociedad no tiene la obligación de transmitir una orden si el cliente no cumple con entregar los recursos o instrumentos financieros para cumplir con la liquidación correspondiente.

## **Cambio de moneda**

A solicitud del cliente, la sociedad podrá efectuar cambios de moneda mediante operaciones de compra y venta de moneda extranjera, para lo cual deberá remitir las instrucciones al representante a través de los medios de comunicación autorizados en el Contrato de Intermediación. Esta fuente de información será sustento suficiente de las condiciones de negociación pactadas.

Una vez dada la instrucción de cambio de moneda, el cliente se compromete a realizar los abonos de los importes requeridos en los plazos establecidos y en las cuentas bancarias indicadas por KALLPA SAB.

Si el cliente incumpliera alguna de las condiciones pactadas en la negociación de la compra y venta de moneda extranjera, asumirá los daños y perjuicios económicos que ello conlleve. El representante pondrá en conocimiento del cliente, previamente, las acciones a seguir ante tal incumplimiento.

Si un cliente mantiene saldo a favor en una moneda y saldo deudor en otra, la sociedad procederá de forma automática a realizar los cambios de moneda respectivos a fin de cubrir el saldo deudor hasta el monto en que sea posible, no obstante si el cliente decidiera depositar el monto adeudado deberá comunicar a su representante a fin de evitar el cambio de moneda referido.

Las transacciones resultantes de la compra y venta de moneda extranjera estarán registradas en el estado de cuenta del cliente en las fechas, montos y formas acordadas en la instrucción brindada al representante.

La sociedad pondrá a disposición del cliente su estado de cuenta y toda la información referida a sus inversiones mediante el acceso a la página web y uso de su clave personal, así como mediante el envío de estados de cuenta según el medio elegido en el Contrato de Intermediación. El acceso a la web permite contar con información en línea: portafolio de valores, detalle de operaciones, cuenta corriente, órdenes y pólizas; y se encuentra disponible de forma permanente.

### **Operaciones de venta, vencimiento de operaciones de reporte**

La sociedad pondrá a disposición de los clientes los fondos correspondientes a la venta de valores o vencimientos de reportes en la fecha de liquidación de dichas operaciones. Esta información estará registrada en el estado de cuenta del cliente en dicha fecha y será accesible al cliente a través de: i) vía acceso a clientes por web, ii) solicitud de envío de estado de cuenta.

El cliente remitirá las instrucciones de pago a su representante quien, luego de las verificaciones correspondientes, remitirá la solicitud al área de Operaciones para su realización. Los pagos solo se efectúan mediante transferencias bancarias, cheques u órdenes de pago por ventanilla a favor **SOLO DEL CLIENTE**.

#### **1.4. PROCESO DE INTERMEDIACION MERCADO EXTRANJERO**

La sociedad intermedia en el mercado extranjero a través de intermediarios extranjero que cumplen las siguientes condiciones:

- a) Cuentan con un sistema de confirmación de operaciones
- b) Remiten estados de cuenta mensuales con el detalle de movimientos, saldos de recursos e instrumentos financieros. Esta información también está a disposición de la sociedad de forma diaria mediante acceso a una página web.
- c) Se encuentran regulados por organismos similares a la SMV.
- d) La sociedad ha suscrito contratos con cada intermediario extranjero, a su vez estas contrapartes extranjeras se encuentran autorizadas y supervisadas por algún organismo con funciones similares a la SMV o SBS, este organismo debe ser de un estado que cuente con un regulador que cumpla las condiciones de : i) ser miembro de International of Securities Commissions (IOSCO) y que sea

signatario del Multilateral Memorandum of Understanding Concerning Consultation and Cooperation and the Exchange of Information y ii) ser un estado miembro del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del Grupo de Acción Financiera de Sudamerica (GAFISUD) o del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC) y que no esten considerados por esos organismos como paises o territorios de alto riesgo o no cooperativos, o aquellos sobre los cuales se deban aplicar contramedidas para proteger el sistema financiero internacional del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo proveniente de dichas jurisdicciones.

- e) Los instrumentos financieros que son factibles de negociar seran aquellos que se encuentren inscritos o regulados por algun organismo que cumpla las condiciones señaladas en el art. 64 del RAI, los que cuenten con informacion publica sobre sus cotizaciones o sobre la naturaleza del instrumento financiero y cuenten con una institucion encargada del registro o custodia de los mismos.

#### **1.4.1. Recepción y registro de órdenes**

##### **Condiciones**

La sociedad intermedia en mercados extranjeros bajo la modalidad de titular de todas las operaciones y de los instrumentos financieros que adquiera por cuenta de sus clientes, estas cuentas reciben el nombre de cuentas globales. Estas cuentas globales se encuentran registradas y distribuidas en el sistema de la sociedad a nombre de cada cliente.

La sociedad accede al mercado extranjero mediante el uso de la plataforma electronica que le provee el broker extranjero, al cual tienen acceso unicamente los representantes autorizados.

El representante verificará si el cliente se encuentra activo, si dispone de los valores o recursos para proceder al registro de la orden. En el caso de clientes con custodio extranjero, esta validación se reemplaza por que el representante confirma que el cliente cuenta con custodio local (informacion previamente validada).

##### **Medios**

El cliente podrá elegir, en el Contrato de Intermediación, alguno/os de los medios que la Sociedad pone a su disposición para la recepción de órdenes y que se encuentran autorizados por la SMV. Estos medios se encuentran detallados en el item 1.3.1.

##### **Registro**

La recepción de órdenes se realiza por el/los medio/s acordados en el Contrato de Intermediación y está a cargo de los Representantes debidamente autorizados para esta función, dichas órdenes se registran en el sistema y luego se ejecutan en el mercado.

Las órdenes son registradas en orden cronológico en el que son recibidas. El sistema genera un número de registro, fecha, hora, Código RUT de cliente, identificación del ordenante, tipo de operación, transacción, el valor o instrumento financiero ordenado, cantidad y vigencia,

El sistema asigna automáticamente en numeración correlativa y en orden cronológico.

Los datos asignados automáticamente por el sistema no podrán ser alterados o modificados.

Luego que los representantes de la sociedad toman conocimiento de las órdenes por ejecutar, ingresan a la plataforma electrónica proporcionada por el broker extranjero para su ejecución. Esta plataforma transmite de manera electrónica mediante un protocolo FIX la orden de compra o venta ingresada desde nuestras oficinas hasta el terminal de negociación del broker internacional.

## **Horario**

El horario para la recepción y transmisión de órdenes para el mercado extranjero será de lunes a viernes y en el horario en que negocie la Bolsa de Valores del mercado extranjero.

Las órdenes recibidas fuera de dicho horario serán tomadas en cuenta para la negociación del día hábil siguiente.

### **1.4.2. Ejecución de órdenes**

Luego que los representantes de la sociedad toman conocimiento de las órdenes por ejecutar, ingresan a la plataforma electrónica proporcionada por el broker extranjero para su ejecución. Esta plataforma transmite de manera electrónica mediante un protocolo FIX la orden de compra o venta ingresada desde nuestras oficinas hasta el terminal de negociación del broker internacional.

También forma parte de las comunicaciones con el broker extranjero, las llamadas telefónicas que se realizan mediante las líneas las cuales cuentan con sistema de grabación.

### **1.4.3. Asignación y liquidación de operaciones**

El sistema de la Sociedad asigna todas las operaciones de forma diaria, de forma cronológica. Asimismo, contempla los niveles de seguridad adecuados que impiden la alteración de la cronología y el contenido de las órdenes ingresadas.

## **Confirmación: Polizas, Estado de Cuenta**

La sociedad pone a disposición de los clientes la información de las operaciones ordenadas el mismo día de efectuada y además cuentan con la disposición de las pólizas correspondientes.

La sociedad emite las pólizas en el día de ejecución de la operación y pone a disposición de sus clientes la póliza en físico a partir del día siguiente de su generación. El cliente podrá recabarla acercándose a sus oficinas. Si el cliente solicitara una copia de alguna póliza, la nueva emisión estará sujeta al cobro del costo por emisión establecida en el tarifario.

El estado de cuenta es un documento que muestra en detalle los movimientos realizados en un determinado periodo así como los saldos de valores /instrumentos financieros o recursos de un cliente.

La sociedad pondrá a disposición del cliente su estado de cuenta en el medio elegido dentro de los 30 días calendario posteriores al cierre de cada mes. Si el cliente no ha realizado operaciones dentro de algunos trimestres y siempre que mantenga saldos de instrumentos financieros o recursos, la sociedad pondrá a disposición del cliente su estado de cuenta dentro de los 30 días calendarios posteriores al cierre del trimestre.

En caso el valor de los instrumentos financieros o recursos menores a S/.1,000.00 y siempre que no hayan realizado operaciones dicho trimestre, la remisión o disposición del estado de cuenta será anual.

El cliente recibirá su estado de cuenta en el medio señalado en el Contrato de Intermediación.

## **Liquidación**

El procedimiento de liquidación aplicable será el mismo que el señalado para las operaciones del mercado local 1.3.4.

Las pólizas emitidas por las operaciones extranjeras realizadas se generan en el sistema de la sociedad en la fecha de operación, este registro permite la distribución de los datos en el Portafolio de valores de clientes y estados de cuenta de fondos de cada uno de ellos, permitiendo contar con información actualizada al cierre del día T.

La información registrada en el sistema permite la revisión al detalle de la composición de cada operación, distribución, comisión pagada al bróker extranjero que se trasladará al cliente mediante su inclusión en la póliza. Este registro permite verificar: el valor, las cantidades intermediadas, tipo de valores, precios, el monto bruto, comisiones cobradas, neto por compensar por bróker, precio en dólares.

La sociedad no tiene la obligación de transmitir una orden si el cliente no cumple con entregar los recursos o instrumentos financieros para cumplir con la liquidación correspondiente.

### **1.5. PROCESO DE INTERMEDIACION OPERACIONES EXTRABURSATILES**

Para la realización de operaciones con valores no inscritos en el registro, la sociedad procederá con lo establecido en el artículo 59° y 60° del RAI:

Condiciones:

- a) Entregar al cliente comprador una declaración indicando si tiene vinculación o no con el obligado principal al pago, emisor, o con el vendedor del instrumento financiero.
- b) Verificar que no existe impedimento a la negociación del instrumento.
- c) Efectuar acciones razonables que le permitan acreditar que ha cumplido con su obligación de verificar los requisitos formales de validez de los instrumentos financieros de conformidad con las normas correspondientes.
- d) Únicamente se podrán negociar instrumentos financieros que tengan como obligado principal al pago del mismo, a una persona jurídica constituida en el país.
- e) En ningún caso el cliente vendedor podrá ser el propio obligado principal al pago del instrumento financiero, salvo en ofertas primarias.
- f) En caso de intermediar instrumentos financieros que no califiquen como valores mobiliarios, la sociedad debe requerir la información referida al cliente vendedor que se indica a continuación;
- g) Requerir al cliente vendedor y transmitir al agente comprador: i) información financiera más reciente del obligado principal al pago del instrumento financiero, ii) el reporte emitido por una de las centrales privadas de riesgo del país no mayor a 30 días, en la que conste los resultados de la búsqueda de información de las obligaciones en el sistema financiero y de naturaleza comercial, correspondiente al obligado principal al pago del instrumento financiero, iii) declaración jurada en la que manifieste si tiene o no conocimiento de: si el obligado principal al pago del instrumento financiero ha sido declarado en quiebra, o se le ha iniciado un procedimiento concursal, si tiene más del 50% de su patrimonio afectado por medidas cautelares, si tiene deudas vencidas o impagas por más de 120 días calendario.
- h) El cliente vendedor deberá presentar una declaración jurada en la que manifieste no contar con la información financiera, en caso sea así; si tiene o no vinculación con el obligado principal al pago del instrumento financiero y si tiene o no vinculación con el agente.
- i) Si el cliente vendedor fuera el primer beneficiario, la declaración jurada anteriormente indicada debe indicar que el instrumento financiero proviene de operaciones comerciales con el obligado principal al pago del mismo.
- j) Se exceptúa de lo anteriormente señalado en los casos de operaciones efectuadas con instrumentos financieros emitidos por el Gobierno Central, Gobierno Regional, Municipalidades, Instituciones Públicas Descentralizadas, Organismos Multilaterales y a empresas inscritas en el Registro.

#### **1.5.1. Recepción y registro de órdenes**

##### **Condiciones**

La recepción de órdenes está a cargo de los Representantes debidamente autorizados para esta función, dichas órdenes serán remitidas por el cliente mediante medio físico para su registro en el sistema.



La orden deberá indicar: fecha, hora, Código RUT de cliente, identificación del ordenante, tipo de operación, transacción, el valor o instrumento financiero ordenado, cantidad y vigencia,

El representante verificará si el cliente se encuentra activo, si dispone de los valores o recursos para proceder al registro de la orden.

### **Registro**

Las órdenes son registradas por el representante en orden cronológico en el que son recibidas. El sistema genera un número de registro inmediato.

Los datos asignados automáticamente por el sistema no podrán ser alterados o modificados.

### **Horario**

El horario para la recepción y transmisión de órdenes para el mercado local será de lunes a viernes en horario de oficina que la sociedad difundirá mediante su web.

#### **1.5.2. Ejecución de ordenes**

Luego de haber recibido las instrucciones del cliente y registrar la orden, se procede a comunicar a la BVL para su ejecución.

La BVL publicará las propuestas por el periodo de 2 días hábiles antes de su ejecución.

Las ordenes para negociación de operaciones extrabursátiles con valores inscritos en bolsa serán comunicadas a la bolsa de valores para su debida difusión y en los casos en los que una operación involucre acciones inscritas en bolsa que representen el 5% o más del capital social suscrito y pagado vigente al día anterior del emisor, la bolsa de valores difundirá estas ordenes por 2 días hábiles antes de su ejecución, de acuerdo con lo señalado en el artículo 5 de las Normas Aplicables a la Negociación Fuera de Rueda de Valores Inscritos en Bolsa, aprobado por Resolución Conasev No. 027-95-EF/94.10.0

#### **1.5.3. Asignación y liquidación de operaciones**

El sistema de la Sociedad asignará las operaciones de acuerdo al orden en que las instrucciones fueron recibidas. Asimismo, contempla los niveles de seguridad adecuados que impiden la alteración de la cronología y el contenido de las órdenes ingresadas.

## **Confirmación: Polizas, Estado de Cuenta**

La sociedad pone a disposición de los clientes la información de las operaciones ordenadas el mismo día de efectuada y además cuentan con la disposición de las pólizas correspondientes.

La sociedad emite las polizas en el día de ejecución de la operación y pone a disposición de sus clientes la póliza en físico a partir del día siguiente de su generación. El cliente podrá recabarla acercándose a sus oficinas. Si el cliente solicitara una copia de alguna poliza, la nueva emisión estará sujeta al cobro del costo por emisión establecida en el tarifario.

Las operaciones realizadas en el mercado local se liquidan en T+3, motivo por el cual los pagos de operaciones de compra y cobro de operaciones de venta se liquidan en dicho plazo.

El estado de cuenta es un documento que muestra en detalle los movimientos realizados en un determinado periodo así como los saldos de valores /instrumentos financieros o recursos de un cliente.

La sociedad pondrá a disposición del cliente su estado de cuenta en el medio elegido dentro de los 30 días calendario posteriores al cierre de cada mes. Si el cliente no ha realizado operaciones dentro de algunos trimestres y siempre que mantenga saldos de instrumentos financieros o recursos, la sociedad pondrá a disposición del cliente su estado de cuenta dentro de los 30 días calendarios posteriores al cierre del trimestre.

En caso el valor de los instrumentos financieros o recursos menores a S/.1,000.00 y siempre que no hayan realizado operaciones dicho trimestre, la remisión o disposición del estado de cuenta será anual.

El cliente recibirá su estado de cuenta en el medio señalado en el Contrato de Intermediación.

## **Liquidación**

Se registra la operación en CAVALI, en el módulo OTC, con los datos de comprador y vendedor.

La sociedad liquida las operaciones de compra y venta en los plazos acordados entre T y T+1.

Para el proceso de liquidación de compra y venta es aplicable lo señalado en el 1.3.4.

En caso de incumplimiento en el pago, transcurridos 2 días después de la fecha de vencimiento pactada, la sociedad procederá a la ejecución de los valores no pagados por el cliente y si este monto no cubriera la deuda se procederá a la venta de los valores que el cliente mantenga en cartera, tal como se encuentra estipulado en el Contrato de Intermediación, hasta el monto adeudado. Este incumplimiento originará intereses moratorios a partir de la fecha de vencimiento, la tasa aplicable será la indicada en el Tarifario de la sociedad. La sociedad comunicará al cliente el inicio de este proceso al domicilio señalado en el Contrato de Intermediación.

La sociedad reportará a la SMV la posición deudora de los clientes de forma diaria.

La sociedad no tiene la obligación de transmitir una orden si el cliente no cumple con entregar los recursos o instrumentos financieros para cumplir con la liquidación correspondiente

### **Operaciones de clientes con el agente o vinculados**

En el caso de operaciones realizadas fuera de mecanismos centralizados, la sociedad comunicará al cliente por escrito:

- Que el agente o vinculado será la contraparte de la operación
- Si se trata de valores inscritos en algún mecanismo centralizado de negociación (MCN), último precio de cierre, fecha y nombre del MCN.

#### **1.6. CRITERIOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS QUE PUDIERAN PRESENTARSE ANTE ORDENES PROPIAS Y LAS DE SUS VINCULADOS EN RELACION CON LAS DEL RESTO DE SUS CLIENTES**

La sociedad establece las siguientes acciones para evitar conflictos de interés:

- Mantener la neutralidad en todo momento.
- Priorizar las órdenes de los clientes a las de cuenta propia o vinculados.
- Cumplir lo establecido en el Código de Conducta demostrando ética profesional, integridad y respeto.

#### **1.7. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES**

La Sociedad entregará a cada cliente un ejemplar de su Política de Clientes, luego de registrarse como tal, y exhibirá este documento en sus oficinas y mediante su página web, de esa forma estará a disposición de sus clientes y del público en general.

Si la sociedad decidiera modificar su Política de Clientes, se informará a la SMV el día de su aplicación, remitiendo la versión completa del documento y cuadro comparativo de las modificaciones, excepto las modificaciones que de acuerdo al artículo 35° del RAI deban contar con la autorización correspondiente de la SMV.

Al día siguiente de comunicado a la SMV, dicha política modificada, será publicada en página web de la sociedad por un espacio de 10 días calendarios antes de su entrada en vigencia, así como mediante correo electrónico.

Para el caso de modificaciones que requieran la autorización de la SMV, se realizará el trámite ante dicha institución de acuerdo a lo señalado en el artículo 34° del RAI y luego de subsanar todas las observaciones a que hubiere lugar se procederá a publicarla en la página web de la sociedad por 10 días calendarios o en un diario de circulación

nacional. Este procedimiento también será aplicable para la modificación del Contrato de Intermediación.

#### **1.8. MODIFICACIÓN DE TARIFARIO**

Si la sociedad decidiera modificar su tarifario, será comunicado a los clientes mediante con una anticipación no menor a 15 días por los siguientes medios:

- Aviso en la web de la sociedad
- Via email electrónico (si el cliente ha señalado ese medio de comunicación)
- Via estado de cuenta

La comunicación también comprenderá la indicación de que si el cliente no se encuentra conforme con el incremento de tarifas, podrá dar por concluida la relación contractual y podrá trasladar sus valores sin ningún costo a otra sociedad.

En el caso de tratarse de una reducción de tarifas no será necesaria una comunicación anticipada a los clientes, procediendo su aplicación inmediata.

#### **1.9. CONSULTAS, RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

De producirse reclamos de parte de sus clientes, la sociedad registrará el hecho en el Registro de Reclamos. El procedimiento a seguir será:

- a) Recepción del reclamo.
- b) Registro del reclamo, derivando su atención al área de Control Interno.
- c) Análisis del reclamo y evaluación de la documentación necesaria para su atención.
- d) Solicitud de documentación/información pertinente de las operaciones o transacciones en reclamo. Según la antigüedad de la información, el tiempo estimado para disponer/acceder a la información podrá ser en un máximo de 25 días útiles contados desde la fecha de recepción del reclamo.
- e) Análisis de la documentación/información.
- f) Elaboración del informe interno resultante del análisis de la información.
- g) Elaboración de la carta respuesta al cliente.
- h) Entrega de respuesta al cliente adjuntando la información pertinente. La respuesta podrá otorgarse en un plazo máximo de 40 días útiles contados desde la fecha de recepción del reclamo.

Cabe indicar, que si el cliente considera, podrá presentar su reclamo directamente ante la SMV o INDECOPI.

#### **1.10. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

##### **1.10.1. Objetivo**

La sociedad brinda el servicio de Administración de Cartera por la cual administra los recursos en efectivo, valores o instrumentos financieros que recibe de un cliente, para que sean administrados, de manera discrecional o no discrecional, por la SAB, por cuenta y riesgo del cliente.

Dentro de las obligaciones de la sociedad se resume en:

- Invertir los recursos e Instrumentos Financieros de sus clientes de acuerdo con la política de inversiones.
- Transferir los Instrumentos Financieros entre las carteras administradas a precios distintos de mercado o precios a valor razonable.
- Comunicar al cliente, a más tardar al día siguiente de ocurrido, cualquier hecho que afecte significativamente a su cartera.
- Revelar los posibles conflictos de interés que puedan existir entre el Agente y el cliente, así como los mecanismos de control para atenuar los posibles efectos.
- Poner a disposición del cliente, dentro los diez (10) días posteriores al cierre de cada mes los saldos de su cuenta valorizados.
- Conciliar los saldos de los Instrumentos Financieros y caja que componen la cartera de los clientes así como verificar el correcto y oportuno ingreso de dinero por los cobros de cupones, dividendos o cualquier otro concepto, o el correcto y oportuno ingreso, egreso, o actualización de la cantidad de Instrumentos Financieros que se produzcan por adquisiciones, eventos corporativos y Verificar la titularidad de los Instrumentos Financieros a nombre del cliente, así como la recepción o entrega oportuna de los Instrumentos Financieros correspondientes.

El alcance de este producto está especificado de manera detallada en el Contrato de Administración de Cartera, conforme lo establece el Artículo 73° el RAI que incluye lo siguiente:

- a) Objeto del contrato.
- b) Detalle, en cantidad o monto, de recursos e Instrumentos Financieros entregados por el cliente.
- c) Indicación de que los Instrumentos Financieros son valorizados a valor razonable, según la metodología que establezca la sociedad.
- d) Modalidad de administración de cartera: discrecional o no discrecional.
- e) Aviso de que el cliente tiene conocimiento de los riesgos de sus inversiones y los asume;
- f) Ambas partes reconocen que la Política de inversiones forma parte de este contrato.
- g) Procedimientos de regularización en caso de excesos de inversión.
- h) Deberes y responsabilidades de la sociedad y el cliente.
- i) Entidad que realiza la custodia de los Instrumentos Financieros físicos.
- j) Comisiones del Agente y gastos a cargo del cliente.
- k) Indicar si se va a contar o no con un indicador de comparación de rendimientos.
- l) Establecer los tipos de eventos considerados significativos los cuales existe la obligación de comunicar al cliente. Estos eventos son aquellos que pueden afectar el valor de la cartera.
- m) El detalle de la información que se proporcionará al cliente y periodicidad de entrega, que será al menos mensual.

n) Plazo de vigencia del contrato.

#### 1.10.2. Controles

Se llevará un control actualizado de la situación de los activos que conforman el portafolio y se mantendrá un adecuado registro de esta administración. Asimismo, se contará con un archivo por cada cliente con la siguiente información mínima: copia del Contrato de Administración y, copia de los informes entregados al cliente; copia de los sustentos de las operaciones realizadas; y copia del comprobante de pago por concepto de administración de cartera.

El servicio a ser brindado al cliente bajo el producto de Administración de Cartera (Gestión de Patrimonios) incluye los siguientes puntos:

- Presentación de la Política de Inversiones acorde con el perfil de riesgo de cada cliente, para su discusión, modificación y posterior aprobación.
- Suscripción del Contrato de Administración.
- Valorización diaria de la cartera de inversiones del cliente de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Administración.
- Servicio de Custodia de los activos bajo administración en la sociedad sin costo.
- Envío de los informes y documentos de acuerdo a la periodicidad estipulada en el Contrato de Administración.
- Reuniones periódicas, presenciales, por teléfono y/o mediante el uso de herramientas multimedia.

#### 1.11. MUTUOS DE DINERO

##### 1.11.1. Objetivo

La sociedad, con sus propios recursos, podrá otorgar créditos a sus clientes que deseen adquirir Instrumentos Financiero bajo su intermediación, dicho crédito será solo para dicho fin.

Condiciones:

La sociedad celebrará un contrato con el cliente en el que se pacten las condiciones del crédito: importe, plazo, tasa de interés, garantías permanentes y condiciones para su ejecución en caso de incumplimiento.

##### 1.11.2. Garantías

El cliente deberá constituir y mantener garantías por un valor no menor al 100% del monto del crédito, estas serán valorizadas a diario y en caso de reducción de estas se le requerirá su reposición en el plazo establecido en el contrato.

Esta garantía estará constituida por valores con precio de mercado o a valor razonable, valor de tasación u otro verificable y de acuerdo a los siguientes criterios de valorización:

- Obligaciones emitidas por gobiernos, al 95% de su valor.
- Obligaciones emitidas por empresas listadas, al 90% de su valor.
- Instrumentos Financieros representativos de participación inscritos en mecanismos centralizados, al 85% de su valor.
- Instrumentos Financieros emitidos por fondos mutuos de inversión en valores, al 85% de su valorización.
- Otros Instrumentos Financieros, al 60% de su valor.
- Otros activos que cuenten con tasación efectuada por una persona jurídica o profesional independiente, al 50% del valor de tasación.

#### **1.12. CUSTODIA DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

##### **1.12.1. Objetivo**

La sociedad brinda a sus clientes el servicio de información de los valores anotados en la cuenta matriz No. 91 administrado por CAVALI S.A. así como las custodiadas en las cuentas globales por los brokers extranjeros.

Esta información se encuentra registrada en el sistema de la sociedad y conciliada diaria y semanalmente con las instituciones que custodian los valores indicadas en el párrafo anterior.

Esta información se encuentra a disponibilidad de los clientes de forma inmediata y sin costo mediante acceso a la página web de la sociedad mediante acceso login web.

Este servicio se encuentra considerado en el tarifario de la sociedad y su cobro es mensual.

##### **1.13. OTRAS CONSIDERACIONES**

Para que un cliente solicite el traslado de instrumentos financieros a otra sociedad agente de bolsa, deberá realizar lo siguiente:

- El cliente enviará una solicitud al representante de Administración de Cartera, detallando el/los nombre/s del o los valor/es que desea transferir, número de acciones, fecha, SAB destino. Esta solicitud deberá estar firmada por el cliente.
- Pago previo del servicio de traspaso de valores establecido en el tarifario.
- El cliente deberá haber cancelado todo servicio prestado por la sociedad y que se encuentre especificada en el Contrato, así como no tener ningún documento pendiente de entrega o firma.
- Luego de lo requerido se registrará en el sistema WARI de CAVALI, los valores a transferir indicando la cuenta SAB destino.