



# **POLITICA DE CLIENTES**

## CONTENIDO

- I. ALCANCE
- II. REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES
- III. MEDIOS, HORARIOS Y CONDICIONES PARA LA RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE ORDENES
- IV. CRITERIOS, PARAMETROS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS ÓRDENES ESPECIALES, INCLUYENDO AQUELLAS QUE IMPLIQUEN EL FRACCIONAMIENTO O CONSOLIDACIÓN DE LAS MISMAS
- V. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE CONSOLIDACIÓN DE ÓRDENES LOS CRITERIOS DE ASIGNACIÓN
- VI. CRITERIOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERES QUE PUDIERAN PRESENTARSE ANTE ÓRDENES PROPIAS Y LA DE SUS VINCULADOS, EN RELACIÓN CON LAS DEL RESTO DE SUS CLIENTES
- VII. PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS APLICABLES A LA CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE ORDENES
- VIII. CRITERIOS APLICABLES A LA ASIGNACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS PARA EL CASO DE COLOCACIONES EN LAS QUE RENTA 4 SAB UTILICE UNA CUENTA GLOBAL PARA ACUMULAR ÓRDENES DIVERSAS DE SUS CLIENTES
- IX. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES PARA LA ASIGNACIÓN DE OPERACIONES EJECUTADAS EN MERCADOS EXTRANJEROS, ESPECIFICANDO EL TRATAMIENTO PARA LAS OPERACIONES POR CUENTA PROPIA.
- X. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE SUJETA EL CLIENTE POR CADA TIPO DE OPERACIÓN EN LOS MECANISMOS CENTRALIZADOS EN DONDE RENTA 4 SAB OPERA
- XI. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES
- XII. PROCEDIMIENTO PARA LA NEGOCIACIÓN VÍA INTENET
- XIII. TRASPASO DE TENENCIA A OTROS AGENTES
- XIV. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN EN LA POLÍTICA DE CLIENTES O CONTRATOS DE SERVICIOS
- XV. MODIFICACIÓN DEL TARIFARIO
- XVI. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## POLÍTICA DE CLIENTES

El presente documento ha sido elaborado en cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Agentes de Intermediación (en adelante RAI) y sus modificatorias. La presente Política de Clientes tiene por finalidad establecer los requisitos para el conocimiento e identificación de los clientes, sean personas naturales o jurídicas, así como los procedimientos operativos de intermediación.

Renta 4 SAB, sus Representantes, sus directivos, así como las demás persona que directa o indirectamente se relacionen con Renta 4 SAB, deberán observar los deberes para con los clientes y el mercado, de acuerdo a establecido en el presente documento y la normativa vigente.

### I. ALCANCE

El alcance de la Política de Clientes comprende a personas naturales y jurídicas y a toda la estructura organizativa de Renta 4 SAB.

Los clientes se someten a la Ley del Mercado de Valores – Decreto Legislativo N° 861 y sus modificatorias, al Reglamento de Agentes de Intermediación – Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01, Contrato de Intermediación y al presente documento.

### II. REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

#### a) Condiciones y Requisitos para ser Clientes

El Registro de un Cliente se realiza a través del Contrato de Intermediación a ser llenado por él mismo, con la ayuda, de ser el caso, del Representante o personal de Renta 4 SAB. Cada cliente debe tener solo un Contrato de Intermediación, el mismo que podrá ser modificado o actualizado, con la firma del propio cliente o representante autorizado.

Para ser admitido como cliente, éste deberá presentar los siguientes documentos:

- **Personas Naturales**

- a) Documento Nacional de Identidad (DNI): Copia actual, legible y vigente; o Carnet de Extranjería Vigente, Si se trata de personas naturales extranjeras residentes en el país, o Pasaporte, si se trata de personas naturales extranjeras no residentes.
- b) Contrato de Intermediación y sus anexos debidamente llenado y firmado.
- c) Otra información y/o documentación requerida por las normativas y políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- d) Declaración de Residencia, ciudadanía o residencia temporal en los Estados Unidos de Norteamérica (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA) de ser el caso.

- **Apoderados de Personas Naturales**

- a) Copia del DNI del Apoderado.
- b) Certificado de Vigencia de Poder en original expedido por los Registros Públicos (máximo 30 días de antigüedad).

- **Cuenta Mancomunada**

Se abre a nombre de dos o más personas y se formaliza mediante la firma de todos los cotitulares y/o la de sus apoderados, de ser el caso, en el Contrato de Intermediación y demás documentación necesaria para registrarse como Cliente.

Los valores y fondos son de propiedad de todos los cotitulares, según la proporción que ellos mismos hayan informado a Renta 4 SAB, mediante documento a parte. Los titulares son responsables solidariamente de todos sus actos.

Salvo indicación en contrario al momento de la apertura de la cuenta, en caso de fallecimiento, quiebra o interdicción de alguno de los cotitulares, se procederá al cierre de la cuenta, entendiéndose que el saldo de la misma será distribuido de forma proporcional entre los cotitulares, quedando a disposición de los herederos, juez o curados, la parte proporcional correspondiente al causante, quebrado o interdicto, según corresponda.

Las cuentas mancomunadas son manejadas de dos tipos:

- Cuenta mancomunada conjunta (forma “y”): es indispensable la firma de los cotitulares para el manejo de la cuenta. Todo pago de Renta 4 SAB se hará a nombre de todos los titulares de la cuenta.
- Cuenta mancomunada indistinta (forma “y/o” o forma “o”): para el manejo de la cuenta bastara la intervención de uno (1) de los cotitulares. El pago hecho a cualquiera de ellos, será del todo válido. Renta 4 SAB procederá a efectuar los pagos, siempre y cuando no haya recibido orden en contrario de autoridad competente.

- **Personas Jurídicas Domiciliadas**

- a) Contrato de Intermediación y sus anexos debidamente llenados y firmados.
- b) Copia simple de la Ficha RUC.
- c) Copia Literal de la Partida Registral sin títulos pendientes o vigencia de poderes de sus representantes legales (máximo 30 días de antigüedad).
- d) Copia simple de los DNI de los Apoderados o Representantes, debidamente acreditados.
- e) Copia de la última Declaración Jurada anual y las tres últimas declaraciones mensuales presentadas a la SUNAT.

- f) Otros requisitos que requiera incluir la empresa, o que mediante disposiciones de carácter general establezca la SMV.
- g) Otra información y/o documentación requerida por las normativas y políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

- **Personas Jurídicas No Domiciliadas**

- a) Contrato de Intermediación y sus anexos debidamente llenados y firmados.
- b) Ficha o número de su registro en la autoridad administradora de impuestos del país de origen.
- c) Vigencia de Poderes de sus representantes legales inscritos en el Registro de Poderes otorgados por Sociedades Extranjeras (no mayor a 30 días calendario).
- d) Copia simple de los DNI de los Apoderados o Representantes Legales, debidamente acreditados.
- e) Copia de los dos últimos Estados Financieros anuales.
- f) Otros requisitos que requiera incluir la empresa, o que mediante disposiciones de carácter general establezca la SMV.
- g) Otra información y/o documentación requerida por las normativas y políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Los documentos deberán contar con la apostilla correspondiente (aplicable para los países en los que se encuentre vigente la Convención de la Apostilla de la Haya) o tener el respectivo visado consular peruano.

- **Entidades Financieras:**

- Declaración de FATCA Status (clasificación), que establece si la entidad financiera es participante o no del acuerdo firmado con el IRS (Internal Revenue Service – Agencia federal del gobierno de EEUU encargada de la recaudación fiscal y del cumplimiento de las leyes tributarias de dicho país)
- Número de Identificación Internacional GIIN (Código de registro ante el IRS)
- Formulario W-8 BEN-E, formulario exigido por el IRS que debe ser llenado por cuentahabientes extranjeros, certificando que no son entidades ni ciudadanos de los EEUU.

- **Patrimonios Autónomos**

En este caso, los documentos solicitados serán respecto de la persona jurídica que ejerce la facultad de administración del patrimonio autónomo, en ese sentido se solicitará:

- a) Documento Legal por el cual se constituyó el Patrimonio Autónomo, debidamente actualizado.
- b) Contrato de Intermediación y sus anexos debidamente llenada y firmada.
- c) Copia simple de la Ficha RUC del patrimonio y de la sociedad administradora.

- d) Copia simple del Testimonio de Constitución de la Empresa que lo administra y nombramiento de Representantes Legales debidamente inscritos en los Registros Públicos.
- e) Copia Literal de la Partida Registral sin títulos pendientes o vigencia de poderes (máximo 30 días de antigüedad).
- f) Copia simple de los DNI de los Apoderados o Representantes Legales, debidamente acreditados.
- g) Copia de la última Declaración Jurada anual y las tres últimas declaraciones mensuales presentadas a la SUNAT.
- h) Otros documentos que acrediten la existencia de la empresa que lo administra, si se trata de personas jurídicas no domiciliadas en el país.
- i) Otros requisitos que requiera incluir la empresa, o que mediante disposiciones de carácter general establezca la SMV.
- j) Otra información y/o documentación requerida por las normativas y políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

El cliente declara por medio de su firma que la información contenida en su Contrato de Intermediación es verdadera y se responsabiliza por cualquier omisión y/o declaración inexacta que perjudique a Renta 4 SAB, pudiendo efectuarse la verificación de la documentación de sustento presentada por el cliente.

Renta 4 SAB se reserva el derecho a requerir información adicional a sus clientes en cualquier momento, la negativa y/o incumplimiento en proporcionar la misma otorgará a Renta 4 SAB el derecho, sin previo aviso al cliente, a no realizar operaciones por cuenta de ese cliente.

En el caso de clientes que sean Personas Expuestas Políticamente (PEP), se les solicitará al momento de hacer sus transacciones una Declaración de Origen de Fondos (Anexo 1 del Contrato de Intermediación) y la Hoja de Información PEP (Anexo 3 del Contrato de Intermediación), los cuales deberán ser completados como requisito para el procesamiento de su orden.

A fin de mantener la condición de cliente, el Contrato de Intermediación debe ser actualizado. Los clientes deben comunicar a Renta 4 SAB cualquier cambio en cuanto a la vigencia de la información y/o documentos proporcionados. Renta 4 SAB no se hace responsable por no haber sido comunicada oportunamente de cambios en la información de sus clientes.

**b) Limitaciones para ser Cliente:**

- 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 por cualquier medio público o privado Renta 4 SAB tenga conocimiento que tenga relación o vinculación con actividades ilegales, delictivas o que atenten contra el orden público.

- c) Aquellos que habiendo descrito un perfil de inversionista, realice sistemáticamente operaciones diferentes a dicho perfil.
- d) Aquellos que sean accionistas o que tengan vinculación con casas de cambio, empresas de juegos de azar o empresas de similares actividades.
- e) Aquellos que a criterio, fundamentado, de Renta 4 SAB constituyan o se conviertan en una amenaza para el buen prestigio y buen comportamiento de Renta 4 SAB en el mercado.
- f) Aquellos de ciudadanía norteamericana que no aprueben que Renta 4 SAB proporcione información sobre sus inversiones al Gobierno de Estados Unidos, de acuerdo a la Ley de Cumplimiento Tributario para cuentas extranjeras – FATCA.

**c) Término de condición de Cliente:**

- a) Actúe en contra de lo establecido en la presente Política de Clientes y de las normas establecidas en el mercado de valores.
- b) Cuando las instrucciones permitan concluir, a criterio de Renta 4 SAB, que se trata de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas.
- c) Cuando medie disposición legal o mandato de autoridad competente que así lo autorice u ordene.
- d) Cuando Renta 4 SAB tome conocimiento que el cliente está siendo investigado por lavado de activos, delitos precedentes y/o financiamiento del terrorismo por las autoridades competentes o el cliente sea vinculado con personas naturales o jurídicas sujetas a investigación o procesos judiciales relacionados con el lavado de activos, delitos precedentes y/o el financiamiento del terrorismo.
- e) Declaración voluntaria del cliente de dicha decisión, debiendo para ello remitir una comunicación escrita a Renta 4 SAB con dicha decisión.
- f) Incumplimiento de los compromisos generados por sus operaciones con terceros a través de Renta 4 SAB, o incumplimientos sistemáticos relacionados en el mercado de valores.
- g) No haber realizado actividad alguna en un período de un año, salvo que tenga saldos (valores o efectivo) en las cuentas de Renta 4 SAB. En este caso, para que reinicie sus actividades a través de Renta 4 SAB deberá actualizar su Contrato de Intermediación. Caso contrario, solicitará su traspaso de valores o devolución del dinero en efectivo a las cuentas que éste indique.

Renta 4 SAB podrá informar al cliente su decisión de no continuar brindando el servicio de intermediación de valores y por tanto dar por terminada la relación con el cliente y procederá al bloqueo o inhabilitación de sus cuentas. El cliente será notificado por escrito a la dirección consignada en el Contrato de Intermediación, otorgándole un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles para el traslado de sus saldos en valores o monetarios en caso corresponda.

### **III. MEDIOS, HORARIOS Y CONDICIONES PARA LA RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE ORDENES**

**a) Medios:**

- a) Escrita: a través de documento suscrito por el cliente y que son recibidos en las oficinas de Renta 4 SAB y a través de sus Representantes. Aplicables tanto para clientes personas naturales, jurídicas e institucionales.
- b) Telefónica: todas las llamadas realizadas a los números de Renta 4 SAB serán debidamente grabadas como señal de autenticidad. Aplicables tanto a clientes personas naturales, jurídicas o institucionales.  
El Cliente acepta que desde el momento en que imparte una orden por medio telefónico, ha sido informado previamente de las condiciones de registro de las órdenes impartidas a través de este medio y autoriza que dicha orden sea grabada y esté a disposición de la SMV a su solo requerimiento para efecto de su labor de supervisión.
- c) Fax con confirmación posterior: Son todas aquellas órdenes recibidas por la línea de fax establecida por Renta 4 SAB, las mismas que deberán tener una confirmación adicional por otros medios autorizados. Mientras que Renta 4 SAB no confirme la recepción de la orden, el Cliente no podrá asumir el ingreso de la misma.
- d) Correo Electrónico con confirmación posterior: Para que la orden sea atendida deberá ser enviada desde el correo electrónico consignado en el Contrato de Intermediación. Mientras Renta 4 SAB no confirme la recepción de la orden, el Cliente no podrá asumir el ingreso de la misma.
- e) Aplicaciones Web: aquellas ingresadas a través del canal de internet. Únicamente aplicable para clientes personas naturales. El cliente que elija esta opción, deberá firmar un contrato denominado "*Condiciones de Servicio Web*" para la transmisión de estas órdenes por dicho medio. En este caso se debe tener en cuenta lo establecido en el literal f) del numeral XII del presente documento respecto a la continuidad, soporte y niveles de seguridad a nivel informático de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Agentes de Intermediación.

El medio o medios por los cuales el cliente escoge impartir sus órdenes deberá especificarlo en su Contrato de Intermediación. Las órdenes enviadas por el cliente a través de medios no especificados en su Contrato de Intermediación, se tendrán por no presentadas, sin ninguna responsabilidad para Renta 4 SAB.

**b) Horarios:**

- a) Las oficinas de Renta 4 SAB estarán abiertas al público en general desde las 9:30 hasta las 17:30 horas de los días hábiles.
- b) Las órdenes para operaciones en el mercado nacional son recibidas desde las 8:30 hasta las 16:00 horas para su transmisión en el mercado nacional o dentro del horario establecido por la Bolsa de Valores de Lima.
- c) Las órdenes para operaciones en el mercado extranjero son recibidas desde las 8:30 hasta las 16:00 horas.
- d) Las órdenes para operaciones Extrabursátiles son recibidas desde las 8:30 hasta las 16:00 horas



- e) Las órdenes recibidas fuera del horario de cierre de los mercados nacional o extranjero, serán consideradas para ingresarse al siguiente día útil.
- f) Los horarios establecidos anteriormente podrán modificarse, de conformidad con lo establecido en las correspondientes bolsas en las que se opere.
- g) Los clientes podrán transmitir sus órdenes a través de la Plataforma Transaccional de Renta 4 SAB, el ingreso de las órdenes podrá realizarse durante las 24 horas del día a través del canal de internet. Una vez recibida las órdenes mediante la Plataforma Transaccional y realizadas las validaciones pertinentes, Renta 4 SAB procederá a transmitir las al Sistema de Negociación correspondiente, siempre y cuando hayan sido ingresadas con anterioridad al cierre de la rueda de bolsa que corresponda. Las órdenes recibidas luego de esa hora, serán transmitidas al Sistema de Negociación el día hábil siguiente.

**c) Tipo de Órdenes:**

Renta 4 SAB distingue tres tipos de órdenes:

- a) Órdenes Especiales: aquellas de compra o venta de valor igual o mayor a S/ 500,000 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.
- b) Órdenes Ordinarias: todas las que no son comprendidas como ordenes especiales.
- c) Operaciones Propias y de vinculadas: aquellas órdenes de compra o venta de valores que realice Renta 4 SAB por cuenta propia o por algún vinculado a ella, de forma directa o indirecta. Estas órdenes son ingresadas con última prioridad en la asignación.

**IV. CRITERIOS, PARAMETROS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS ÓRDENES ESPECIALES, INCLUYENDO AQUELLAS QUE IMPLIQUEN EL FRACCIONAMIENTO O CONSOLIDACIÓN DE LAS MISMAS**

No existe un tratamiento especial entre las órdenes especiales y ordinarias, salvo en el caso de las órdenes especiales que pueden ser fraccionadas de acuerdo a las condiciones del mercado, con el fin de alternar su transmisión con órdenes ordinarias que se hayan registrado con posterioridad a aquellas en el sistema de registro de órdenes.

**V. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE CONSOLIDACIÓN DE ÓRDENES LOS CRITERIOS DE ASIGNACIÓN**

El Millenium se alimenta directamente del sistema interno de Renta 4 SAB y éste realiza de forma automática la asignación de las órdenes, tal como se detalla en el literal b) del numeral X del presente documento.

## **VI. CRITERIOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERES QUE PUDIERAN PRESENTARSE ANTE ÓRDENES PROPIAS Y LA DE SUS VINCULADOS, EN RELACIÓN CON LAS DEL RESTO DE SUS CLIENTES**

Renta 4 SAB se basa en los siguientes criterios y procedimientos para evitar los conflictos de interés:

- a) Las órdenes de compra y venta de valores que realice Renta 4 SAB y sus vinculados, siempre se realizarán a precio de mercado y el ingreso de la orden será directo a la plataforma de negociación, no deberá agruparse con la orden de otros clientes.
- b) No existirá preferencia alguna para los socios de Renta 4 SAB, ni sus representantes, empleados, o cónyuges o parientes hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad, ni los Representantes de Renta 4 SAB, si es que existieran órdenes de clientes por los mismos valores en similares condiciones.
- c) Toda operación solicitada por un colaborador (trabajador) de Renta 4 SAB deberá ser de conocimiento del Gerente General, vía correo o por escrito o en su ausencia por el funcionario que el Gerente General haya designado explícitamente con este fin y sólo por el periodo de su ausencia.
- d) En caso surgiera algún conflicto de intereses entre clientes, Renta 4 SAB mantendrá la neutralidad y en ningún caso se concederá privilegio alguno en detrimento de otro. Se tratará por todos los medios de solucionar el conflicto de la forma más armoniosa y justa posible, dentro de lo señalado por la normativa vigente y por los usos y costumbres aplicables en el mercado.
- e) Todo el personal de Renta 4 SAB suscribirá la declaración de cumplimiento de lo establecido en las Normas Internas de Conducta de Renta 4 SAB, en el cual, entre otros, se establece la prioridad de los intereses del cliente por encima de los personales.

## **VII. PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS APLICABLES A LA CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE ORDENES**

- a) La modificación de una orden sólo puede hacerse siempre que se tenga la instrucción expresa del cliente para variar o cancelar su orden previamente impartida.
- b) Una cancelación o modificación sólo procederá en los casos en que la orden original aún no haya sido cumplida en su totalidad. La modificación parcial, se da sólo hasta por la diferencia pendiente, siempre y cuando la instrucción provenga del propio cliente. Las modificaciones parcial o total, pierden el número correlativo de la orden original, por lo cual generan automáticamente una nueva orden, ubicándose en el lugar siguiente inmediato.
- c) La corrección de una orden tiene lugar en los casos en que Renta 4 SAB debe subsanar errores imputables a ésta, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus clientes; estas correcciones pueden realizarse en cualquier momento previo al cierre del mercado, debiendo éstas ser autorizadas por el Representante del cliente y refrendadas por el Gerente de Operaciones o Gerente General de Renta 4 SAB.

- d) Se podrá corregir una orden sólo en casos especiales generados por diferencias registradas durante el proceso de recepción, ejecución y asignación de órdenes. Las correcciones mantienen el número y el lugar asignado, en el orden cronológico del registro en el sistema. Las correcciones se efectúan respetando el RAI y el reglamento vigente de CAVALI.

#### **VIII. CRITERIOS APLICABLES A LA ASIGNACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS PARA EL CASO DE COLOCACIONES EN LAS QUE RENTA 4 SAB UTILICE UNA CUENTA GLOBAL PARA ACUMULAR ÓRDENES DIVERSAS DE SUS CLIENTES**

- a) La asignación de las operaciones efectuadas se realizan oportuna y diariamente. Asimismo, en las colocaciones en las que Renta 4 SAB utiliza una cuenta global para acumular las órdenes de adquisición de sus clientes, realiza el proceso de asignación a dichos clientes, el mismo día en que los valores o instrumentos financieros son adjudicados a nombre de Renta 4 SAB.
- b) Renta 4 SAB asigna las operaciones intermediadas en mecanismos centralizados por cuenta de clientes o por cuenta propia, en observancia de la secuencia cronológica de ejecución de las mismas, al culminar la Rueda de Bolsa del día en que se ejecutan dichas operaciones. Las operaciones propias se asignan al final de la asignación de las operaciones de terceros.

#### **IX. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES PARA LA ASIGNACIÓN DE OPERACIONES EJECUTADAS EN MERCADOS EXTRANJEROS, ESPECIFICANDO EL TRATAMIENTO PARA LAS OPERACIONES POR CUENTA PROPIA**

Las operaciones que realiza La Sociedad en el Mercado Extranjero son por cuenta propia. Se mantiene de manera diferenciada el libro de órdenes (propias y de nuestros clientes). La Sociedad posee cuentas globales, diferenciada por cuentas propias y por cuentas de nuestros clientes, la cual se encuentra a nombre de La Sociedad. El proceso de asignación se realiza siguiendo el criterio del orden cronológico en que las órdenes fueron ingresadas y en función a los precios señalados. La Sociedad suscribe con cada uno de los clientes el Contrato de Negociación de Valores en Bolsas del Extranjero. Las condiciones que regulan este tipo de operaciones se encuentran establecidas en el mencionado contrato.

#### **X. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE SUJETA EL CLIENTE POR CADA TIPO DE OPERACIÓN EN LOS MECANISMOS CENTRALIZADOS EN DONDE RENTA 4 SAB OPERA**

##### **a) Recepción y Registro de órdenes**

- Los Representantes de Renta 4 SAB son las únicas personas autorizadas para recibir las órdenes de sus clientes.
- El medio de instrucción de órdenes del cliente se encuentra expresado en su Contrato de Intermediación.

- Previo al ingreso de las órdenes en el sistema, el Representante verifica en el sistema de Renta 4 SAB si éste es cliente, si tiene los valores o dinero disponible que sustente la operación instruida y si éstos no se encuentran gravados o con alguna limitación.
- En el caso de los inversionistas institucionales, cuyos valores no son custodiados por Renta 4 SAB, la verificación de su disponibilidad no es aplicable.
- Verificado lo mencionado precedentemente, el Representante autorizado ingresará la orden al Sistema de Registro y Asignación de Renta 4 SAB, y se direccionará automáticamente al Sistema de negociación peruano (MILLENNIUM) o la correspondiente plataforma para las operaciones en el mercado extranjero.
- El registro de las órdenes se realiza a través del Sistema de Registro y Asignación de Renta 4 SAB en orden cronológico de recepción. El Sistema de Registro de Ordenes de Renta 4 SAB permite la asignación automática de la fecha, hora y número de registro de la orden. El sistema cumple con las características exigidas en el artículo 51 del RAI.
- El Sistema de Registro de Ordenes sólo podrá aceptar órdenes por valor, de compra o venta, modificaciones, correcciones o cancelaciones por parte de personas expresamente autorizadas por el Agente, las mismas que tendrán acceso al Sistema a través de su clave personal e intransferible. El Sistema indicará automáticamente la fecha y hora de recepción de las órdenes asignándoles el número cronológico que les corresponda. Dicha información no podrá ser alterada, modificada ni suprimidas por ningún motivo o circunstancia.

#### **b) Ejecución, Asignación y Liquidación de Órdenes:**

- La ejecución de las órdenes estará supeditada a las condiciones del mercado.
- La ejecución la realizan los Representantes autorizados, en el mercado nacional a través del MILLENNIUM y en el extranjero a través de la plataforma proporcionada para tal fin. El plazo de ejecución desde la orden del cliente es inmediata, o en el menor tiempo posible y dentro de los términos establecidos en el RAI.
- Los Representantes autorizados transmiten al mercado indicado, las propuestas correspondientes a las órdenes recibidas, una a una por el total ordenado, inmediatamente después de haberlas recibido y registrado; salvo en los casos en que tal inmediatez o transmisión total no sean posibles, debido a la naturaleza de la operación ordenada que impide su inmediata o total transmisión, se trate de órdenes con precio fijado, o en el caso de órdenes especiales, según corresponda. Renta 4 SAB solamente podrá fraccionar las cantidades totales de órdenes especiales de clientes, con el fin de alternar su transmisión con órdenes ordinarias que se hayan registrado con posterioridad a aquellas en el sistema de registro de órdenes.
- Si un cliente no ha fijado plazo para la ejecución de una orden, ésta estará vigente desde el momento de su recepción y hasta el plazo de cinco (05) días de recibida.
- En el caso de las órdenes que no fueron ejecutadas, luego de haber transcurrido el plazo de ejecución señalado por el cliente, Renta 4 SAB dejará de transmitirla y deberá recabar nuevas instrucciones de éste.
- La asignación de las operaciones efectuadas se realizan oportuna y diariamente. Asimismo, en las colocaciones en las que Renta 4 SAB utiliza una cuenta global para acumular las órdenes de adquisición de sus clientes, realiza el proceso de asignación a

dichos clientes, el mismo día en que los valores o instrumentos financieros son adjudicados a nombre de Renta 4 SAB.

- Renta 4 SAB asigna las operaciones intermediadas en mecanismos centralizados por cuenta de clientes o por cuenta propia, en observancia de la secuencia cronológica de ejecución de las mismas, al culminar la Rueda de Bolsa del día en que se ejecutan dichas operaciones. Dentro de los criterios para la asignación que se toman en cuenta están:
  - (i) Se respetará el derecho que les da a los clientes el registro cronológico de las órdenes por valor.
  - (ii) No podrá asignar alguna operación ejecutada en Rueda de Bolsa a una orden cuya hora de ingreso al Sistema sea posterior a la hora en que se ejecuta la operación.
  - (iii) La asignación de órdenes considerará adicionalmente los siguientes criterios:
    - i. Las órdenes de venta de clientes con precio límite, se asignarán cuando el precio de venta sea igual o superior al solicitado por el cliente.
    - ii. En caso de compras, la orden se asignará cuando el precio sea igual o menor al solicitado por el cliente.
  - (iv) Las órdenes de compra y venta con precio de mercado, se asignarán según el orden cronológico, incluyendo las órdenes con precio límite.
  - (v) Las órdenes que no han sido atendidas en su totalidad en el proceso de asignación, son incluidas en el siguiente proceso de asignación, mientras mantengan su vigencia, con las mismas consideraciones de registro cronológico y vinculación del cliente.

Las órdenes que han sido atendidas parcial o totalmente en un proceso de asignación ya no pueden ser modificadas o anuladas.

- Renta 4 SAB con relación a las cuentas globales, mantiene el mismo criterio de asignación de operaciones como las operaciones en el mercado nacional. La asignación se hace al final del día y orden cronológico. Las operaciones propias se asignan al final de la asignación de las operaciones de terceros.
- Renta 4 SAB establece mecanismos adecuados para confirmar a sus clientes la ejecución de sus órdenes, el mismo día en que dicha ejecución se lleve a cabo, entre las que se encuentran, la puesta a disposición vía web de las pre-pólizas y la confirmación vía e-mail.
- Renta 4 SAB no tiene la obligación de ejecutar una orden, si el cliente no ha cumplido con la entrega de los fondos, valores o instrumentos financieros necesarios para cumplir con la liquidación de la operación correspondiente, o cuando no haya puesto a disposición los recursos para la constitución de garantías cuando el tipo de operación así lo exija.
- Renta 4 SAB debe cumplir con la liquidación de operaciones de conformidad con las disposiciones específicas aplicables en los mecanismos centralizados en los que las haya efectuado, y pone a disposición de sus clientes, los fondos, valores e instrumentos financieros que les correspondan. Renta 4 SAB tiene designado a una persona responsable de la liquidación de las operaciones que intermedia.

## XI. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES

### a) Intermediación de Instrumentos Financieros no inscritos en mecanismos centralizados

#### Requisitos y condiciones:

- Ser cliente de Renta 4 SAB.
- Poseer un código RUT.

#### Recepción y Registro de órdenes:

- Los Representantes de Renta 4 SAB son las únicas personas autorizadas para recibir las órdenes de sus clientes.
- El medio de instrucción de órdenes del cliente se encuentra expresado en su Contrato de Intermediación.
- Previo al ingreso de las órdenes en el sistema, el Representante verifica en el sistema de Renta 4 SAB si éste es cliente, si tiene los valores o dinero disponible que sustente la operación instruida y si éstos no se encuentran gravados o con alguna limitación. Esto no aplica a los inversionistas institucionales.
- El Representante pactará el precio entre las partes y con la aprobación de estos, procederá a registrar la orden en el sistema.

#### Ejecución de Órdenes:

- La ejecución la realizan los Representantes autorizados, en la plataforma que corresponda la negociación (nacional o extranjero), donde se encuentre custodiado el valor o título.
- Renta 4 SAB establece mecanismos adecuados para confirmar a sus clientes la ejecución de sus órdenes, el mismo día en que dicha ejecución se lleve a cabo, entre las que se encuentran, la puesta a disposición vía web de las pre-pólizas y la confirmación vía e-mail.

### b) Intermediación de Instrumentos Financieros negociados en el mercado extranjero

#### Requisitos y condiciones:

- Se debe llenar el anexo 2 del Contrato de Intermediación.
- Poseer un código RUT

#### Recepción y Registro de órdenes:

- Los Representantes de Renta 4 SAB son las únicas personas autorizadas para recibir las órdenes de sus clientes.
- El medio de instrucción de órdenes del cliente se encuentra expresado en su Contrato de Intermediación.
- Previo al ingreso de las órdenes en el sistema, el Representante verifica en el sistema de Renta 4 SAB si éste es cliente, si tiene los valores o dinero disponible que sustente la operación instruida y si éstos no se encuentran gravados o con alguna limitación. Esto no aplica a los inversionistas institucionales.

- El registro de las órdenes se realiza a través del Sistema de Renta 4 SAB. Para el mercado extranjero la asignación se realiza manualmente y está a cargo del área de Operaciones.
- Renta 4 SAB solamente recibirá órdenes para su ejecución en el extranjero respecto de Instrumentos Financieros que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 64° del RAI.

#### **Ejecución de Órdenes:**

- La ejecución la realizan los Representantes autorizados, en el extranjero a través de la plataforma proporcionada para tal fin.
- Los Representantes autorizados transmiten al mercado indicado, las propuestas correspondientes a las órdenes recibidas, una a una por el total ordenado, inmediatamente después de haberlas recibido y registrado; salvo en los casos en que tal inmediatez o transmisión total no sean posibles, debido a la naturaleza de la operación ordenada que impide su inmediata o total transmisión, se trate de órdenes con precio fijado, o en el caso de órdenes especiales, según corresponda.
- Si un cliente no ha fijado plazo para la ejecución de una orden, ésta estará vigente desde el momento de su recepción y hasta el plazo de cinco (05) días de recibida.
- En el caso de las órdenes que no fueron ejecutadas, luego de haber transcurrido el plazo de ejecución señalado por el cliente, Renta 4 SAB dejará de transmitirla y deberá recabar nuevas instrucciones de éste.
- Para el mercado extranjero Renta 4 SAB utiliza una cuenta global para acumular las órdenes de adquisición de sus clientes, realiza el proceso de asignación a dichos clientes, el mismo día en que los valores o instrumentos financieros son adjudicados a nombre de Renta 4 SAB.
- Renta 4 SAB con relación a las cuentas globales, mantiene el mismo criterio de asignación de operaciones como las operaciones en el mercado nacional. La asignación se hace al final del día y orden cronológico. Las operaciones propias se asignan al final de la asignación de las operaciones de terceros.
- Renta 4 SAB establece mecanismos adecuados para confirmar a sus clientes la ejecución de sus órdenes, el mismo día en que dicha ejecución se lleve a cabo, entre las que se encuentran, la puesta a disposición vía web de las pre-pólizas y la confirmación vía e-mail.

#### **c) Compra y venta de moneda extranjera**

El monto mínimo para las operaciones de compra/venta de divisas es de US\$ 10,000 o el equivalente en soles.

#### **Requisitos para el Registro de Clientes**

El cliente deberá firmar un Contrato de Compra y Venta de Divisas y entregar los documentos detallados en el numeral II del presente documento.

En el Contrato de Compraventa de Divisas, se especifican los Representantes autorizados a solicitar y confirmar las operaciones de cambio de monedas y las cuentas bancarias con las que se trabajarán las operaciones.

#### **Operatividad**

1. El cliente solicita una COTIZACIÓN de cambio de monedas, especificando el monto en dólares que desea negociar, y si es compra o venta.
2. Renta 4 SAB ofrece la cotización referencial de tipo de cambio solicitada
3. Si el cliente acepta la cotización, se le reiteran las características de la operación al cliente para recibir su aprobación vía telefónica y se CIERRA la operación.
4. Una vez cerrada la operación, el cliente deberá depositar el dinero a cambiar en las cuentas de Renta 4 SAB, antes de la hora acordada para que sea válida la operación.
5. Renta 4 SAB procede a transferirle el contravalor en moneda distinta al cliente.

#### **Tiempos**

En cuanto a tiempos, va a depender de la hora en que podamos cerrar la operación, ya que mientras más temprano se realicé, es más ágil el proceso de las transferencias interbancarias en caso se requieran.

#### **d) Operaciones de Reporte**

##### **Parámetros:**

La responsabilidad solidaria de parte de Renta 4 SAB con el REPORTANTE obliga a tener parámetros de trabajo respecto de las operaciones de Reporte con el REPORTADO.

1. El parámetro de préstamo sobre el portafolio del comitente que quiere tomar un reporte será del 30% de los valores líquidos que tenga, no se considerarán valores que no lo cumplan.
2. Las operaciones de reporte se realizarán con valores líquidos mínimo 50% de frecuencia de negociación que se publica en el boletín diario de la BVL.
3. La disponibilidad del Reportado de los valores de su portafolio será solo de los valores que no están comprometidos en la operación y que no desbalancee el parámetro de préstamo del 30%.
4. Los Reportes pueden ser renovados varias veces hasta que se llegue al límite del parámetro del 30% de los valores líquidos y si el cliente desea renovar deberá traer más valores o dinero en efectivo.
5. Los valores comprometidos en el reporte solo podrán ser vendidos para la liquidación del Reporte. El comitente estando ya en el parámetro límite del 30% solo podrá vender para la liquidación del Reporte.
6. Renta 4 SAB se reserva aceptar o no a un tercero para poner márgenes de garantía sobre operaciones descubiertas para lo cual el tercero firmara una carta permitiendo en uso los valores de su propiedad y la responsabilidad que implica.



7. La Ejecución forzosa de la venta de los valores comprometidos por parte de la SAB en el Reporte será debido al incumplimiento en el pago en el plazo pactado, la no renovación del Reporte o estar fuera de los parámetros expresados en los párrafos anteriores.

#### **e) Administración de Cartera**

La Administración de cartera consiste en la gestión de los recursos en efectivo o Instrumentos Financieros que Renta 4 SAB reciba de un cliente, para que sean administrados por cuenta y riesgo de dicho cliente a través de inversiones en Instrumentos Financieros.

Este servicio tiene carácter discrecional y se lleva a cabo de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Administración de Cartera suscrito entre el cliente y Renta 4 SAB.

Las comisiones a cobrar por administración de cartera serán fijadas dentro del Contrato de cada cliente, las comisiones de intermediación son las establecidas de acuerdo a los rangos y aplicando los criterios indicados en el tarifario. Las modificaciones del tarifario serán informadas de acuerdo a lo establecido en el numeral XV del presente documento.

#### **Requisitos y condiciones:**

Para poder acceder al Servicio de Administración de Cartera el Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser cliente de Renta 4 SAB
- Suscribir el Contrato de Administración de Cartera.
- Iniciar la operativa de administración de cartera con un aporte mínimo de S/ 50,000 o su equivalente en dólares americanos, en recursos en efectivo o en instrumentos financiero.

Bajo contrato, el Cliente otorgará a Renta 4 SAB las siguientes facultades:

- Invertir los recursos del cliente de acuerdo a la política de inversiones, la política de inversiones será definida en cada contrato de acuerdo al perfil de riesgo del cliente, salvo instrucción expresa en contrario del mismo.
- Comprar, vender, permutar, y en general, adquirir, enajenar, liquidar, y/o celebrar cualquier acto jurídico en cualquier moneda, en el mercado nacional o internacional.
- Reinvertir intereses, dividendos, amortizaciones, rescates y cualesquiera pagos originados por los valores o instrumentos financieros de la cartera. Cada cliente contará con una política de inversión específica, de acuerdo a lo indicado en el artículo 76 del Reglamento de Agentes de Intermediación, que formará parte del Contrato de Administración de Cartera.

## XII. PROCEDIMIENTO PARA LA NEGOCIACIÓN VÍA INTERNET

La Plataforma Transaccional de Renta 4 SAB, a la cual tienen acceso los clientes a través de la página web de Renta 4 SAB, únicamente es para uso de clientes personas naturales y para compra o venta de valores en el mercado extranjero.

### a) Requisitos y condiciones de acceso

Para poder realizar operaciones por Internet, a través de la Plataforma Transaccional de Renta 4 SAB, además del llenado y entrega de la información contenida en el Contrato de Intermediación, el cliente deberá:

- Ser Persona Natural (este canal no está abierto para personas jurídicas y/o institucionales).
- Ser cliente de Renta 4 SAB.
- Poseer un Código RUT.
- Firmar el documento denominado "*Condiciones de Servicio Web Renta 4 Sociedad Agente de Bolsa S.A.*"

La sola utilización de dicha página web expresa aceptación y adhesión plena y sin reservas, por parte del cliente, a la presente Política de Clientes.

### b) Acceso a la aplicación en página web

Se debe considerar que el acceso a la aplicación en la página web de Renta 4 SAB se encuentra sujeto a un esquema de uso de una clave de acceso, bajo el cual el cliente tiene acceso a (i) su estado de cuenta (valores y/o dinero); y, (ii) la posibilidad de instruir y refrendar órdenes.

De esta manera, el sistema permite validar la identidad del cliente, así como las características de la orden instruida, siendo responsabilidad del cliente el mantener reserva respecto de las claves que le hayan sido proporcionadas.

Adicionalmente, al momento de instruir órdenes, el cliente recibirá una alerta informándole que la orden no ha sido ingresada en caso la orden de compra exceda la facilidad crediticia asignada al cliente y, de similar manera, en caso la orden de venta supere la cantidad de valores registrados a su nombre.

Las órdenes que ingresen a través de la aplicación web, serán direccionadas al sistema de negociación de Renta 4 SAB, se le asignará el número de orden correlativo general que genera el sistema al momento de ser recibidas por este y ejecutadas de acuerdo al orden en que fueron recibidas.

Queda establecido que las órdenes se transmitirán inmediatamente una vez recibidas y registradas en el sistema de negociación.

**c) Condiciones y obligaciones de Renta 4 SAB**

La negociación a través de la web de Renta 4 SAB está condicionada a que el cliente la realice de buena fe, de acuerdo con las buenas prácticas sobre la materia, la legislación vigente y conforme a los términos y condiciones previstos en la Política de Clientes.

Renta 4 SAB se reserva el derecho de retirar en cualquier momento y sin aviso previo, o denegar el acceso a este servicio de negociación vía Internet, al cliente que incumpla cualquiera de las estipulaciones contenidas en esta Política de Clientes y/o la normativa vigente sobre la materia.

Los clientes al negociar a través de la Plataforma Transaccional de Renta 4 SAB aceptan los términos y condiciones establecidos por Renta 4 SAB para las negociaciones realizadas por ese medio. Asimismo, se precisa que al utilizar dicho medio no hay contacto ni comunicación con los representantes de Renta 4 SAB, por lo que cualquier consulta o reclamo de los clientes relacionados a las operaciones realizadas por esta vía, deberán ser canalizados a través de [contacto@renta4.pe](mailto:contacto@renta4.pe), dirección electrónica que Renta 4 SAB acepta como válidas para estos efectos.

**d) Límites operativos**

- **Para compras:** el cliente podrá ingresar órdenes de compra teniendo en consideración (i) la cantidad de dinero en efectivo que el cliente mantiene en cuentas de Renta 4 SAB luego de descontadas las operaciones por liquidar.  
El monto máximo que podrá comprar a través de la web por día será el equivalente al 97.5% del monto descrito en i) del párrafo anterior.
- **Para venta:** El cliente podrá ingresar órdenes de venta únicamente respecto de aquellos valores que mantenga en custodia en Renta 4 SAB y que haya sido adquirido por esta vía, es decir a través de la Plataforma Transaccional, asimismo dichos valores deben figurar en el sistema de negociación como disponible, es decir valores que se encuentren libres de gravámenes o no se encuentren como principal o margen de garantía de operaciones de reporte.  
Renta 4 SAB podrá variar las condiciones para la venta enunciadas en el párrafo anterior en cualquier momento y sin previo aviso.

**e) Anulación de órdenes impartidas a través de la página web**

Se entiende por anulación a toda instrucción expresa del cliente con el objeto de cancelar su instrucción previamente formulada por él mismo.

Una orden podrá ser anulada sólo en el caso en que ésta no haya sido ejecutada parcial o totalmente.

La verificación de anulación se realiza en coordinación con la mesa de negociación o a través de un representante de Renta 4 SAB.

**f) Continuidad, Soporte y Seguridad**

Renta 4 SAB declara que cuenta con un plan de continuidad, soporte y niveles de seguridad a nivel informático, en cumplimiento con las normativas internas de Renta 4 SAB, lo cual respalda el poder atender las órdenes por dicho medio. Asimismo Renta 4 SAB asume todas las obligaciones relacionadas con la continuidad, soporte y seguridad para la atención de las órdenes por medio de la página web.

**XIII. TRASPASO DE TENENCIA A OTROS AGENTES**

**Requisitos:**

- Carta de solicitud de traspaso dirigida a Renta 4 SAB
- Copia de DNI del titular

**Procedimiento:**

- El cliente presenta su carta de solicitud de traspaso a Renta 4 SAB, en la cual debe especificar su nombre completo, DNI, número de RUT, los valores de los cuales es titular, así como la sociedad agente de bolsa destinataria de los mismos.

Renta 4 SAB procederá con lo solicitado una vez que se haya cumplido con la remisión de los requisitos señalados y previos al pago de las comisiones indicadas en su Tarifario, según corresponda.

**XIV. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN EN LA POLÍTICA DE CLIENTES O CONTRATOS DE SERVICIOS**

Es obligación de Renta 4 SAB entregar a cada cliente, previa o conjuntamente con el Contrato de Intermediación, un ejemplar de la Política de Clientes. Asimismo, se mantiene en las oficinas de Renta 4 SAB a disposición de los inversionistas y clientes ejemplares de su Política de Clientes; y también podrá encontrarla en su página web: <https://www.renta4.pe/hazteCliente.html>

De conformidad con el RAI, el plazo para que entre en vigencia cualquier modificación en la Política de Clientes, se realizará considerando un plazo adecuado para su previa difusión no menor a diez (10) días calendario.

Cualquier modificación a la Política de Clientes debe ser informada a la SMV el día de su aplicación remitiendo la versión completa del documento y un cuadro comparativo de dichas modificaciones.

Toda modificación de la Política de Clientes será aprobado por el Directorio de la Sociedad, así como informado de acuerdo a las disposiciones establecidas en el RAI.

## **XV. MODIFICACIÓN DEL TARIFARIO**

Es obligación de Renta 4 SAB entregar a cada cliente, previa o conjuntamente con el Contrato de Intermediación de Cliente, un ejemplar del tarifario de Renta 4 SAB. Asimismo, se debe mantener en las oficinas de Renta 4 SAB a disposición de los inversionistas y Clientes ejemplares del tarifario; y también podrá encontrarla en su página web: <https://www.renta4.pe/hazteCliente.html>

Las modificaciones del tarifario serán comunicadas a los clientes con una anticipación no menor de quince (15) días para su aplicación.

## **XVI. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **a) Medios de Atención y/o Recepción**

Los clientes de Renta 4 SAB podrán presentar sus reclamos siguiendo el procedimiento descrito a continuación, el cliente podrá presentar su reclamo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Escrito: Mediante carta a la atención de la Jefatura de Control Interno de Renta 4 SAB, en las oficinas autorizadas.
- Por correo electrónico: Se recibe un correo electrónico a la siguiente dirección: [contacto@renta4.pe](mailto:contacto@renta4.pe)
- Libro de reclamaciones virtual: El libro de reclamaciones virtual de Renta 4 SAB está ubicado en la página web de Renta 4 SAB.

El cliente deberá especificar detalladamente el reclamo correspondiente y, en lo posible, adjuntando documentación de sustento.

### **b) Plazo de atención de reclamos:**

El área de Control Interno de Renta 4 SAB efectuará la investigación correspondiente, procediendo a contestar el reclamo en un plazo máximo de 30 días calendario desde su fecha de presentación del respectivo reclamo. Este plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo amerite, lo cual será puesto en conocimiento del cliente antes de la culminación del plazo inicial. Las respuestas a los reclamos podrán ser respondidas a través del medio establecido para su atención por Renta 4 SAB, o por el medio elegido por el cliente, salvo que éste solicite una respuesta a su reclamo por escrito.

De conformidad con el Reglamento de Agentes de Intermediación, las sociedades agentes de bolsa ESTÁN OBLIGADAS A CONSERVAR LOS DOCUMENTOS DURANTE UN PERÍODO DE DIEZ (10) AÑOS, POR LO QUE NO SE PODRÁ ATENDER RECLAMOS Y/O SOLICITUDES CON UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A LA SEÑALADA.

**c) Vías adicionales de presentación**

En la vía administrativa, los administrados que conozcan de cualquier conducta o hecho que implique una infracción de las normas bajo competencia de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), pueden comunicar dichos hechos de manera escrita o verbal a la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial o la Intendencia General de Cumplimiento de Conductas.

Los comitentes, partícipes o asociados que ostenten la condición de consumidores finales y que se consideren afectados por posible inobservancia de las normas sobre protección del consumidor por parte de sus sociedades agentes de bolsa, podrán formular la respectiva denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). En los casos que se formulen reclamaciones ante la SMV, que se encuentren bajo lo previsto en este párrafo, la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial o la Intendencia General de Cumplimiento de Conductas, informará a los inversionistas sobre la posibilidad de presentar su reclamo ante INDECOPI en la medida que cumplan con la condición de ser consumidores finales.

Sin perjuicio de lo anterior, quien se considere afectado por la conducta de las personas bajo la competencia de la SMV, puede acudir a la vía judicial o arbitral correspondiente.

**AVISOS IMPORTANTES**

**1. Saldo según liquidación y saldo según operación**

Se denomina “saldo según liquidación” al que resulte, según la ejecución de la operación registrada por Renta 4 SAB, una vez practicados los apuntes correspondientes en la fecha de liquidación de las operaciones. Se denomina “saldo según operación” al que resulte en la fecha de vencimiento del plazo de operación.

Como norma general, Renta 4 SAB no autorizará al “CLIENTE” posiciones en descubierto. En consecuencia, de mediar algún saldo “según operación” o “según liquidación” a favor de Renta 4 SAB, según sus registros, el “CLIENTE” está obligado a su reintegro inmediatamente sin necesidad de requerimiento alguno.

**2. Situaciones especiales**

En el supuesto de que, excepcionalmente, la cuenta abierta al “CLIENTE” presentase saldo deudor de efectivo, ya sea según liquidación o según operación, Renta 4 SAB queda facultada a disponer de cualquier suma de dinero que el “CLIENTE” tenga en cuentas de la SAB 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 caso de operaciones de compra en las que no se hubieren entregado los respectivos fondos, la SAB podrá vender los valores resultantes de dicha operación.

En todo caso, Renta 4 SAB actuará siempre intentando minimizar los perjuicios para el “CLIENTE”, depositando el remanente resultante de la venta en la cuenta del “CLIENTE”, de ser el caso.

En el supuesto de que la cuenta abierta al “CLIENTE” presentara saldo deudor de efectivo y de que Renta 4 SAB no pudiera enajenar valores en cantidad suficiente para reponer el descubierto, Renta 4 SAB quedará facultada para iniciar una acción judicial contra del “CLIENTE”.

**3. En ningún caso el inversionista o cliente para la realización de sus operaciones deberá entregar dinero en efectivo a Renta 4 SAB o a sus representantes, debiendo efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación de Renta 4 SAB.**

4. El cliente toma conocimiento y reconoce que Renta 4 Sociedad Agente de Bolsa, S.A. está autorizado, de conformidad con la licencia otorgada por la autoridad gubernamental y regulatoria aplicable, para prestar determinados servicios de inversión, así como ciertas actividades y servicios auxiliares, en relación con instrumentos financieros. Los servicios incluyen pero no se limitan a: recepción y transmisión de órdenes, ejecución de órdenes de clientes (incluida la ejecución de órdenes electrónicas), asesoramiento financiero, intermediación a nombre propio y cuenta ajena, suscripción y colocación de instrumentos financieros, servicios de análisis financiero, y operaciones en mercados regulados y no regulados. Los servicios prestados al Cliente en relación con cualesquiera instrumentos financieros incluyen acciones, bonos, instrumentos del mercado monetario, contratos de derivados financieros, así como cualquier tipo de instrumento o contrato financiero similar o relacionado con los anteriormente descritos y susceptibles de transmisión tanto en mercados regulados como no regulados.

El Cliente declara conocer y da su conformidad para que Renta 4 SAB ejecute órdenes instruidas por el Cliente en instrumentos de renta fija, monedas y derivados actuando como contraparte. Así mismo el cliente declara conocer y da su conformidad para que Renta 4 SAB no divulgue en qué casos actúa como contraparte y en cuáles como agente. Resultando de aplicación lo anterior a cualesquiera órdenes y/o transacciones en los que participen Renta 4 SAB y el Cliente.

El cliente reconoce que al actuar en una capacidad de contraparte, Renta4 SAB puede incluir en sus niveles de ejecución lo que considera un diferencial razonable, además de cualquier costo explícito para acceder a fuentes particulares de liquidez. Luego, producto de la operación realizada, en caso de que el otro lado de la operación sea otro cliente, Renta4 SAB podría recibir un beneficio adicional o comisiones por ejecutar la orden de nuestro otro cliente.

Asimismo, reconoce que Renta 4 SAB para dar el servicio de intermediación como contraparte podrá ejecutar a su discreción transacciones antes, al mismo tiempo o luego que el cliente, en el mismo instrumento o relacionados, lo cual podría afectar el precio de su operación, el tiempo que demore realizarla o que inclusive que se realice la operación y a cualquier evento relacionado al instrumento. Renta4 SAB ha establecido los medios para conseguir la liquidez a lo que nosotros consideramos como los niveles más favorables. No obstante, en cualquier momento se pueden establecer medidas para minimizar el impacto en el mercado y se puede discutir la valoración de los instrumentos. Se puede solicitar que no se actúe como contraparte pero eso limitaría la capacidad de nuestro servicio de ejecución en estos instrumentos. En todos los casos, el manejo de estas solicitudes por parte de Renta 4 SAB dependerá de su capacidad para acceder a fuentes de liquidez.

Renta 4 SAB se dedica a mantener un alto nivel de integridad y a adherirse a las mejores prácticas publicadas de la industria, exigidas por los organismos regulatorios y supervisores de los mercados en los que participa, así como en las políticas y procedimientos internos que rigen en lo relativo al trato con clientes.