

**DIVISO BOLSA SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.  
POLÍTICA DE CLIENTES**

**LIMA, FEBRERO DE 2021**

<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	Sesión de Directorio 26/02/2021
<b>FECHA INICIO DE VIGENCIA</b>	18/03/2021

## POLÍTICA DE CLIENTES

### 1. ASPECTOS GENERALES

La Política de Clientes es un documento que forma parte de las disposiciones a las que se somete el Cliente de DIVISO BOLSA SAB, su contenido es aplicable para todos sus Clientes.

La presente Política de Clientes de DIVISO BOLSA SAB contiene las disposiciones aplicables al servicio de intermediación que presta a sus Clientes (en adelante, "Clientes") en las distintas fases del proceso de intermediación:

- El registro de Clientes
- La recepción y transmisión de órdenes.
- La ejecución de órdenes.
- La asignación de operaciones a las órdenes ejecutadas.

### 2. REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES DE DIVISO BOLSA SAB

2.1. Puede ser Cliente toda persona natural o jurídica, así como todo patrimonio autónomo, nacional o extranjero, que lo solicite, siempre que cumpla con presentar la siguiente documentación:

(i) **Contrato de Intermediación:** es el documento que formaliza las condiciones de la relación de DIVISO BOLSA SAB con cada Cliente. Constituye el Contrato de Intermediación al que se refiere el Reglamento de Agentes de Intermediación (en adelante, "Reglamento"). En caso el Cliente desee que DIVISO BOLSA SAB le brinde el servicio de intermediación de instrumentos financieros negociados en el extranjero, la Contrato de Intermediación contiene una sección especial de acuerdo al artículo 66 del Reglamento.

Los Clientes que ya cuenten con fichas de Cliente suscritas pueden mantenerlas hasta la suscripción del nuevo Contrato de Intermediación adecuado a la Política de Clientes aprobada. En este caso la ficha mantendrá su vigencia en los aspectos que no se opongan a lo establecido en el Reglamento de Agentes de Intermediación.

(ii) **Contrato de Administración de Cartera:** en caso el Cliente desee que DIVISO BOLSA SAB le brinde el servicio de Administración de Cartera, según lo dispuesto en el artículo 73 del Reglamento.

(iii) **En caso de Persona Natural:** copia del documento de identidad (DNI, carné de extranjería, pasaporte, etc.).

(iv) **En caso de Persona Jurídica:** En caso de persona jurídica: (i) Copia de la Ficha RUC y vigencia de la compañía (PJ Local: Copia Literal de la empresa emitida por Registros Públicos; PJ Extranjera: Constancia de Inscripción del representante en Registros Públicos); (ii) Copia de Constitución Social, (iii) Vigencia de los poderes de los representantes, con una antigüedad no mayor a 90 Días; (iv) Estados Financieros (Estado

de Situación Financiera y Estado de Resultados, entre otros); (v) Copia del Documento de Identidad de los apoderados.

Para tales efectos, los representantes asesores de DIVISO BOLSA SAB facilitarán al solicitante los formatos de la documentación mencionada en los numerales del (i) y (ii) mencionados precedentemente.

DIVISO BOLSA SAB se reserva el derecho a requerir información adicional a los solicitantes y a sus Clientes en cualquier momento, con el fin de realizar un adecuado conocimiento del Cliente, acorde a lo solicitado por el Reglamento de Agentes de Intermediación, Normas para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo u otras normas vigentes que rigen al Agente, La negativa o incumplimiento en proporcionar dicha información otorgará el derecho a DIVISO BOLSA SAB, a no atender órdenes por cuenta de ese Cliente o, de ser el caso, suspensión del servicio de intermediación, cuyo procedimiento se ve detallado en el punto 4 de la presente Política de Clientes

A las personas expuestas políticamente (PEP) DIVISO BOLSA SAB les solicitará una declaración de origen de fondos, la cual deberá ser completada como requisito para el procesamiento de sus órdenes. La declaración se efectuará por el mismo medio que se haya indicado en el Contrato de Intermediación para la remisión de sus órdenes.

- 2.2. La información contenida en la documentación presentada se asume como verdadera y el solicitante se responsabiliza por la no veracidad, omisión o declaración inexacta que perjudique a DIVISO BOLSA SAB y/o a terceros.
- 2.3. Toda la información proporcionada por los solicitantes tiene carácter de declaración jurada, es confidencial y no será utilizada en beneficio propio o de terceros, ni para fines diferentes a aquellos para los que fue solicitada.
- 2.4. Una vez que la documentación entregada se encuentre completa, DIVISO BOLSA SAB evaluará la capacidad legal y perfil de riesgo del solicitante, además de los aspectos referidos a la normativa PLAFT. Si la evaluación resulta conforme, DIVISO BOLSA SAB le informará al Cliente que ha sido incorporado como tal y registrado en su sistema interno (en adelante, "SIV").

DIVISO BOLSA SAB podrá rechazar la solicitud en caso la documentación no se encuentre completa o que luego de la evaluación efectuada se determine (i) que la incorporación del solicitante podría generar un riesgo de contravención a las normas sobre PLAFT, o (ii) que el solicitante no reúne la capacidad legal suficiente conforme a las normas vigentes.

- 2.5. El Cliente deberá enviar los fondos y valores, de ser el caso, que DIVISO BOLSA SAB le requiera en virtud a lo dispuesto en su Contrato de Intermediación, para dar inicio a las operaciones de intermediación a su favor.
- 2.6. Podrán acceder a la Plataforma de Acceso Vía Web aquellos Clientes que así lo hayan consignado en su Contrato de Intermediación. Esta plataforma le permite al Cliente ingresar órdenes de compra y venta para los siguientes mecanismos: operaciones de rueda simple - Mercado Nacional y Mercado Extranjero. Las modificaciones y/o anulaciones que se requieran realizar sobre órdenes realizadas a través de esta plataforma, serán comunicadas vía telefónica, por correo electrónico o por escrito al representante autorizado por

DIVISO BOLSA SAB para realizar las actividades referidas a la transmisión, negociación y ejecución de operaciones (en adelante, "Representante").

- 2.7. Los Clientes se someten a lo dispuesto en la presente Política de Clientes, así como a las disposiciones del Texto Único Ordenado de la Ley de Mercado de Valores, el Reglamento de Agentes de Intermediación, el Contrato de Intermediación y demás normas que resulten aplicables, sin poder alegar desconocimiento de los mismos.
- 2.8. Es requisito que al iniciar el servicio de intermediación por parte de DIVISO BOLSA SAB, los Clientes efectúen una inversión mínima a ser determinada por DIVISO BOLSA SAB. Sin embargo, en caso de transacciones específicas DIVISO BOLSA SAB podrá exonerar al Cliente de este requisito.

### **3. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN**

- 3.1. Es obligación del Cliente solicitar la actualización de la información contenida en el Contrato de Intermediación cuando corresponda. No obstante, DIVISO BOLSA SAB hace una revisión periódica del estado de los Contratos de Intermediación, a fin de verificar que los mismos se encuentren actualizados.

Los Clientes que son personas jurídicas se encuentran obligados a actualizar a sus representantes cada vez que ocurra un cambio en los mismos. Para tales efectos, deberán presentar la vigencia de los poderes de los nuevos representantes, o de aquellos que contengan las nuevas facultades de los representantes existentes. Dicha vigencia debe tener una antigüedad no mayor a 90 Días.

- 3.2. En caso el Cliente no haya actualizado la información del Contrato de Intermediación ante el requerimiento de DIVISO BOLSA SAB, o que la documentación presentada para la actualización del Contrato de Intermediación no se encuentre conforme en términos de PLAFT u otras disposiciones normativas, DIVISO BOLSA SAB podrá (i) solicitar alguna aclaración o información adicional, (ii) abstenerse de transmitir órdenes de dicho Cliente, y/o (ii) resolver el contrato suscrito con el Cliente (Contrato de Intermediación), previa comunicación escrita al Cliente con 30 días de anticipación, ello, sin perjuicio de las acciones que se deban adoptar conforme a las Normas para la Prevención.
- 3.3. En caso la documentación presentada para la actualización del Contrato de Intermediación se encuentre conforme, DIVISO BOLSA SAB le informará al Cliente que su información ha sido actualizada satisfactoriamente.

### **4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN/PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE CLIENTE**

Si un Cliente no mantiene fondos o valores en el registro contenido en el SIV o no presenta actividad de operaciones durante el plazo continuo de 6 (seis) meses, se procederá a suspender la prestación del servicio de intermediación a su favor, dejando de considerársele Cliente, lo cual será informado al Cliente con 30 días de anticipación. Para poder reactivar la prestación del servicio y mantener la condición de Cliente, el Cliente deberá presentar una solicitud de levantamiento de suspensión, debiendo señalar que los datos contenidos en el Contrato de Intermediación se encuentran vigentes, o adjuntando un nuevo Contrato de

Intermediación, previa coordinación con DIVISO BOLSA SAB, con información actualizada. Asimismo, en dicha solicitud el Cliente deberá comprometerse a realizar alguna operación en los próximos seis (6) meses. De lo contrario, el servicio se mantendrá suspendido y DIVISO BOLSA SAB se podrá abstener de transmitir órdenes remitidas por dicho Cliente hasta que recupere la condición de Cliente volviendo a presentar la documentación de su registro.

## **5. HORARIOS Y PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS PARA LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES Y PARA SU TRANSMISIÓN AL MERCADO**

Las órdenes, instrucciones y solicitudes de los Clientes serán recibidas de manera física en las oficinas de DIVISO BOLSA SAB, ubicadas en Av. Dionisio Derteano N° 184 Piso 19, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, con atención a la Mesa de Negociación, o a través de los medios consignados en la Contrato de Intermediación (teléfono, correo electrónico, medio escrito, Plataforma de Acceso Vía Web).

El horario de atención y de recepción de las órdenes es de 8:30am a 5:00pm.

Las órdenes de Clientes recibidas a partir del cierre del horario, serán consideradas para ser intermediadas el día útil siguiente.

## **6. CLASIFICACIÓN DE ÓRDENES**

Todas las órdenes son consideradas ordinarias, salvo aquellas que tengan por objeto ser administradas por DIVISO BOLSA SAB a través de sus Representantes, las que se denominarán órdenes especiales. Son consideradas órdenes especiales cuyo importe sea igual o mayor US\$ 10,000.00 (diez mil dólares) o su equivalente en moneda nacional.

Las órdenes especiales serán consolidadas previa a la asignación de la operación y se considerará como una sola orden, dicha asignación se realizará inmediatamente después de la ejecución total y en observancia de la secuencia cronológica de la ejecución de las mismas.

## **7. TRATAMIENTO DE ÓRDENES Y ASIGNACIÓN**

### **7.1. Recepción y registro de órdenes de instrumentos negociados en mecanismos centralizados de negociación.**

(i) Las Órdenes pueden ser recibidas tanto por el Representante que las ejecuta directamente en la mesa de negociación, como por el Representante Asesor asignado para la atención al Cliente, quien inmediatamente se la transmite al primero de éstos.

(ii) En cualquier caso, para que DIVISO BOLSA SAB reciba una orden, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Que el Cliente se encuentre registrado en el SIV y que su Contrato de Intermediación se encuentre actualizado.
- Que la orden haya sido remitida por el Cliente a través de los medios consignados en su Contrato de Intermediación (teléfono\*, correo electrónico, medio escrito, Plataforma de Acceso Vía Web).
- Que quien haya remitido la Orden sea realmente el Cliente / En caso

de personas jurídicas, debe ser uno de los representantes registrados en el SIV.

- Que la Orden contenga al menos la siguiente información:
  - a) Nombre completo (persona natural) o denominación social (persona jurídica) del Cliente.
  - b) Nombre completo del representante que da la orden, en caso de persona jurídica.
  - c) Identificación del instrumento financiero objeto de la orden.
  - d) Mercado al cual va dirigida la orden.
  - e) Modalidad de operación (contado, reporte).
  - f) Tipo de operación (compra, venta).
  - g) Precio (precio límite, precio *stop*, precio a mercado, etc.).
  - h) Cantidad de instrumentos financieros (total de unidades o monto en valor).
  - i) Vigencia de la orden.
  - j) En caso de operaciones de reporte: (i) el valor que cubre el principal, (ii) el valor que cubre el margen de garantía, y (iii) el plazo de la operación.
- (iii) En caso la orden no cumpla con lo dispuesto anteriormente, el Representante se abstendrá de transmitirla.
- (iv) En caso la orden sea remitida por el Cliente a través de la Plataforma de Acceso Vía Web, dicha orden se considerará recibida por DIVISO BOLSA SAB cuando el Cliente reciba la confirmación de recepción por correo electrónico de parte de DIVISO BOLSA SAB.
- (v) En caso la orden se refiera a una operación extrabursátil de acciones y la cantidad de las mismas supere el 5% del capital social del emisor, la orden se debe publicar primero en el Boletín Diario de la BVL por un plazo de dos (2) días hábiles y luego se registra la operación en el SIV.
- (vi) El mismo día de haber recibido la orden, el Representante la registra en el SIV por orden cronológico de recepción y dicho sistema asigna automáticamente un número de orden correlativo.

*(\*) En el caso de Personas Jurídicas, el tipo de instrucción por vía telefónica no es válida.*

## **7.2. Recepción y registro de órdenes de instrumentos financieros no inscritos en mecanismos centralizados de negociación.**

Además de lo descrito en el numeral 6.1 anterior, el momento de recibir la orden DIVISO BOLSA SAB debe cumplir con lo siguiente:

- (i) Verificar que no existe ningún impedimento a la negociación del instrumento.
- (ii) Verificar el cumplimiento de los requisitos formales de validez de los instrumentos financieros de conformidad con las normas correspondientes.
- (iii) Verificar que el instrumento tenga como obligado principal al pago a una persona jurídica constituida en el Perú, ya que de acuerdo al Reglamento

solamente se pueden negociar este tipo de instrumentos cuando no son inscritos en algún mecanismo centralizado de negociación.

- (iv) En los casos en que la orden se refiera a instrumentos financieros que no califican como valores mobiliarios, el Representante debe requerir la información señalada en los numerales 6.2.1 y 6.2.2 siguientes, según corresponda. Este requisito no es necesario en caso el instrumento financiero tenga como emisor u obligado principal al pago al Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Municipalidades, Instituciones Públicas Descentralizadas, Organismos Multilaterales y a empresas inscritas en el Registro.

En caso la Orden no cumpla con lo dispuesto anteriormente, el Representante se abstendrá de transmitirla.

### **7.2.1. En caso la Orden sea de venta se refiera a instrumentos financieros que no califican como valores mobiliarios.**

1. El Cliente vendedor no debe ser el propio obligado principal al pago del instrumento financiero, salvo en caso de ofertas primarias.
2. Además, el Cliente vendedor deberá entregar a DIVISO BOLSA SAB la siguiente información:
  - (i) Información financiera más reciente, correspondiente al obligado principal al pago del Instrumento Financiero.
  - (ii) Reporte emitido por una de las centrales privadas de riesgos del país, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario, en la que se deje constancia de los resultados de la búsqueda de información de las obligaciones en el sistema financiero y de naturaleza comercial, correspondientes al obligado principal al pago del Instrumento Financiero.
  - (iii) Declaración jurada suscrita por el Cliente, en la que manifieste lo siguiente:
    - a) Si tiene o no conocimiento de que el obligado principal ha sido declarado en quiebra o se le ha iniciado un procedimiento concursal.
    - b) Si tiene o no conocimiento de que el obligado principal tiene más del cincuenta por ciento (50%) de su patrimonio afectado por medidas cautelares.
    - c) Si tiene o no conocimiento de que el obligado principal tiene deudas vencidas o impagas por más de ciento veinte (120) días calendario.
    - d) No contar con la información financiera a la que se refiere el numeral (i) anterior, en los casos en que no se presente dicha información.
    - e) Si tiene o no vinculación con el obligado principal al pago del Instrumento Financiero.
    - f) Si tiene o no vinculación con DIVISO BOLSA SAB.

- g) En caso de que el Cliente vendedor sea el primer beneficiario, la declaración jurada debe indicar que el instrumento financiero proviene de operaciones comerciales con el obligado principal al pago del mismo.

## **7.2.2. En caso la Orden sea de compra y se refiera a instrumentos financieros que no califican como valores mobiliarios.**

1. DIVISO BOLSA SAB entregará al Cliente comprador una declaración de DIVISO BOLSA SAB indicando si tiene vinculación o no con el obligado principal al pago, emisor, o con el vendedor del instrumento financiero.
2. Además, y solamente en caso el Cliente sea una persona natural, el Cliente deberá presentar una declaración jurada manifestando que tiene conocimiento sobre lo siguiente:
  - a) El tipo de instrumento financiero que está adquiriendo, así como su naturaleza, características y el riesgo de pago.
  - b) La identificación del obligado principal al pago del instrumento financiero.
  - c) Que DIVISO BOLSA SAB no asume responsabilidad por la solvencia o el cumplimiento del obligado principal al pago del instrumento financiero.
  - d) Que ha tenido a su disposición toda la información recabada del vendedor, conforme lo dispone el Reglamento.

## **7.3. Modificación y corrección de órdenes.**

1. Se entiende por modificación de una Orden a la instrucción expresa del Cliente que tiene por objeto variar o cancelar una Orden ya recibida por DIVISO BOLSA SAB. Las modificaciones sólo proceden antes de haberse ejecutado totalmente la Orden original y únicamente por la parte pendiente de ejecución, salvo que la contraparte de la operación se encuentre conforme con la modificación.
2. Las instrucciones para la modificación de una Orden pueden ser recibidas tanto por el Representante que las ejecuta directamente en la mesa de negociación, como por el Representante Asesor asignado para la atención al Cliente, quien inmediatamente se la transmite al primero de éstos.

En cualquier caso, la instrucción debe ser remitida por el Cliente a través de los medios consignados en su Contrato de Intermediación (teléfono, correo electrónico, medio escrito, Plataforma de Acceso Vía Web).

3. Verificado lo anterior, DIVISO BOLSA SAB podrá autorizar la modificación de la Orden, lo cual será informado al Cliente.
4. Cualquier modificación de una Orden, salvo que implique únicamente la reducción de la cantidad consignada, origina que ésta pierda su número



correlativo respecto de la parte pendiente de ejecución y se anule, debiéndose emitir una nueva Orden. Esta nueva Orden se registra en el SIV como tal y se asigna a dicha Orden el número y hora de recepción que corresponda.

5. La corrección del registro de una orden solo tiene lugar en los casos en que DIVISO BOLSA SAB deba subsanar errores imputables a él. Las correcciones se podrán efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente y dentro del plazo máximo establecido por el Reglamento de los Sistemas de Liquidación de Valores y demás normas aplicables. DIVISO BOLSA SAB asumirá todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de estos errores.

#### **7.4. Transmisión de órdenes a un mercado centralizado de negociación.**

1. Para que una orden pueda ser transmitida al mercado correspondiente, el Cliente debe contar con los fondos o los instrumentos financieros suficientes para el cumplimiento de la Orden, dependiendo si se trata de una operación de compra o venta, respectivamente, Caso contrario, el Representante se abstendrá de transmitir la Orden, salvo los siguientes supuestos:
  - Crédito a favor del Cliente: en caso el Cliente haya enviado una Orden de compra y no cuente con los fondos suficientes en la subcuenta registrada a su nombre en el SIV, DIVISO BOLSA SAB evaluará si es que se le puede otorgar un crédito al Cliente y cuáles deben ser las condiciones de dicho crédito (importe del crédito, plazo y tasa de interés), dependiendo de la capacidad de pago del Cliente. Una vez definidas las condiciones del crédito, al Cliente debe dar su conformidad sobre las mismas y DIVISO BOLSA SAB se pondrá en contacto con él para firmar un Contrato de Mutuo de Dinero. Luego de eso, el Representante podrá transmitir la Orden correspondiente.
  - Ventas en corto: en caso el Cliente haya emitido una Orden de venta y no cuente con los instrumentos financieros suficientes, DIVISO BOLSA SAB evaluará, conforme al historial crediticio y perfil de riesgo del Cliente, si es que se puede transmitir la Orden como una venta en corto. Las ventas descubiertas serán respaldadas por un préstamo bursátil o por una compra posterior y se sujetan a la constitución de garantías por el 50% del importe de la operación, de acuerdo con el Reglamento de Operaciones en Rueda de la Bolsa de Valores de Lima.
2. En el caso de operaciones de reporte, para que DIVISO BOLSA SAB pueda transmitir la orden al mercado correspondiente, el Cliente debe contar con los fondos o los instrumentos financieros suficientes para el cumplimiento de la Orden, dependiendo si el Cliente es reportante o reportado, respectivamente. En caso que el Cliente sea reportado, debe contar con los instrumentos financieros suficientes para cumplir con el principal y la garantía. Además, el Cliente deberá mostrar su conformidad respecto al cálculo de los intereses de la operación, tanto en caso de reportante como de reportado.
3. En ningún caso el Cliente entregará dinero en efectivo a DIVISO BOLSA SAB. Todos los pagos se realizarán únicamente a través de

transferencia bancaria a las cuentas que DIVISO BOLSA SAB indique para tales efectos.

## 7.5. Ejecución y Asignación de Operaciones

### 7.5.1. Operaciones Bursátiles en el mercado local

1. Las Órdenes se ejecutarán a través del Sistema de Negociación - MILLENIUM durante los horarios permitidos por la Bolsa de Valores de Lima. Al término de la Rueda de Bolsa, se extraerá información preliminar de lo negociado.
2. Una vez ejecutada la operación, DIVISO BOLSA SAB informará al Cliente que la operación correspondiente a su Orden ha sido ejecutada.
3. Al final del día, y luego de las verificaciones correspondientes, DIVISO BOLSA SAB inicia el proceso de asignación automática hasta recibir la confirmación de CAVALI respecto de la asignación de las operaciones a cada Cliente.
4. DIVISO BOLSA SAB genera la póliza de cada operación asignada en el SIV, se imprimen y se le entrega al Cliente, de acuerdo a los procedimientos previstos en la presente Política de Cliente.

### 7.5.2. Operaciones Extrabursátiles (valores inscritos en la BVL) o Privadas (valores no inscritos en la BVL)

Una vez registrada la Orden en el SIV, DIVISO BOLSA SAB realiza la asignación en el SIV y en el WARI (plataforma virtual administrada por CAVALI) (en caso los valores se encuentren representados mediante anotación en cuenta), genera la póliza de la operación en el SIV, la imprime y le entrega al Cliente, de acuerdo a los procedimientos previstos en la presente Política de Cliente.

En caso los valores se encuentran representados por títulos físicos, DIVISO BOLSA SAB le envía una carta al emisor del valor con la información de la operación, para que dicha empresa emita los nuevos certificados de acciones. El Cliente deberá recoger sus certificados personalmente.

En las colocaciones primarias, DIVISO BOLSA SAB podrá utilizar una Cuenta Global para acumular las órdenes de adquisición de sus Clientes para su transmisión, siempre que las características y condiciones del proceso de colocación específico lo permitan.

### 7.5.3. Operaciones Bursátiles en el Extranjero

1. DIVISO BOLSA SAB negociará las Órdenes a través de la plataforma de negociación del intermediario extranjero contratado, utilizando los accesos e instrucciones brindados por dicho intermediario, y durante los horarios de negociación permitidos en el mercado

correspondiente.

2. DIVISO BOLSA SAB lleva cuenta(s) global(es), desde la(s) cual(es) realiza las operaciones, a su nombre, por indicaciones u órdenes de sus Clientes y las suyas propias.
3. Una vez confirmada la ejecución de la operación, ya sea de manera directa por parte del Representante a través de la plataforma de negociación correspondiente, o por notificación del intermediario extranjero, DIVISO BOLSA SAB informa al Cliente que la operación correspondiente a su Orden ha sido ejecutada.

#### 7.5.4. Grabación de llamadas

DIVISO BOLSA SAB mantiene un sistema de grabación de llamadas en los números telefónicos previamente asignados, que permita el registro y mantenimiento de archivo de todas las órdenes dictadas telefónicamente (debidamente indicada por el Cliente en su Contrato de Intermediación) lo que constituirá una evidencia de la toma de la orden. En ningún caso los representantes de DIVISO BOLSA SAB están autorizados a tomar órdenes en teléfonos no autorizados por DIVISO BOLSA SAB.

## 8. REMISIÓN DE PÓLIZAS, ESTADOS DE CUENTA Y OTRA DOCUMENTACIÓN

### 8.1. Pólizas

1. Al final del día, DIVISO BOLSA SAB envía al Cliente sus pólizas, a través del SIV directamente a los correos electrónicos inscritos tanto para personas naturales y jurídicas.

Para los Clientes, persona natural o jurídica, que no cuenten como manera de entrega correo electrónico, las pólizas quedan a disposición en las oficinas de DIVISO BOLSA SAB y se realiza la entrega cuando lo crean conveniente. Cuando el Cliente es persona natural, la copia física de la póliza queda en los archivos de DIVISO BOLSA SAB, puesta a disposición del Cliente, para que éste la recabe cuando considere conveniente. Cuando el Cliente es persona jurídica, DIVISO BOLSA SAB envía la copia física de póliza al Cliente a fin de mes.

2. Los Clientes que tengan acceso a la Plataforma de Acceso Vía Web, podrán realizar la consulta e impresión de sus pólizas directamente a través de dicha plataforma.

### 8.2. Estados de Cuenta

A fin de mes DIVISO BOLSA SAB remite los Estados de Cuenta a sus Clientes, considerando la modalidad de envío establecida por el Cliente en su Contrato de Intermediación.

Los Clientes que tienen acceso a la Plataforma de Acceso Vía Web, pueden realizar la consulta e impresión de sus Estados de Cuenta directamente desde la plataforma.

A aquellos Clientes que no tienen acceso a la Plataforma de Acceso Vía Web, pero que han indicado en su Contrato de Intermediación el envío de los Estados de Cuenta vía correo electrónico, se le enviará el Estado de Cuenta

vía correo electrónico dentro de los 30 días calendarios posteriores al cierre del mes.

A aquellos Clientes que no tienen acceso a la Plataforma de Acceso Vía Web, y que no han indicado en su Contrato de Intermediación el envío de los Estados de Cuenta vía correo electrónico, los estados de cuenta quedan a su disposición en la SAB y lo pueden solicitar cuando lo crean conveniente.

## **9. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES ENTRE ÓRDENES PROPIAS, DE SUS VINCULADOS Y DE SUS CLIENTES O ENTRE CLIENTES**

Las órdenes de Clientes siempre tienen prioridad sobre las órdenes por cuenta propia de DIVISO BOLSA SAB y de sus vinculados. El sistema informático de DIVISO BOLSA SAB mantiene actualizada la lista de sus vinculados (cuenta propia, accionistas, directores, gerentes, funcionarios y empleados), incluyendo a sus parientes en primer grado de consanguinidad y afinidad. Este listado permite que al existir alguna orden de operaciones de un vinculado, éstas se registren automáticamente al final de la lista de asignación.

Toda operación solicitada por un empleado de DIVISO BOLSA SAB deberá ser previamente autorizada por la Gerencia General. En caso de conflicto de interés entre dos o más Clientes, DIVISO BOLSA SAB mantendrá la neutralidad y en ningún caso concederá privilegio alguno a uno sobre otro. Se tratará por todos los medios de encontrar una solución justa al conflicto presentado.

El personal de DIVISO BOLSA SAB ha suscrito y se ha comprometido a cumplir con el Código de Conducta que establece los lineamientos de conducta ética que deben seguir sus empleados, privilegiando el interés del Cliente sobre el propio.

## **10. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES PARA LA ASIGNACIÓN DE OPERACIONES EJECUTADAS EN MERCADOS EXTRANJEROS**

1. Las órdenes de Clientes que se negocian en mercado extranjeros se realizan tomando en consideración en primer lugar los horarios operativos de DIVISO BOLSA SAB y los horarios de los intermediarios extranjeros a través de los cuales se transmitirán las órdenes.

La liquidación tanto de valores como de fondos se desarrollará dentro de los horarios establecidos por los respectivos mecanismos de compensación y liquidación. DIVISO BOLSA SAB se sujetará a dichos procesos y velará por el cumplimiento oportuno de cada uno de ellos.

2. Solamente se recibirán órdenes para ser ejecutadas en el extranjero, respecto de instrumentos financieros que cumplan con las siguientes características:
  - a) Se encuentren inscritos o regulados para su negociación o venta al público por algún organismo que cumpla con las siguientes condiciones:
    - Ser miembro de International Organization of Securities Commissions (IOSCO) y que sea signatario del Multilateral Memorandum of Understanding Concerning Consultation and Cooperation and the Exchange of Information de dicha organización, o pertenecer a un país miembro del Mercado Integrado Latinoamericano.
    - Ser de un Estado miembro del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD) o

del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC) y que no estén considerados por esos organismos, como países 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.

- b) Cuenten con información pública sobre sus cotizaciones.
  - c) Cuenten con información pública que permita conocer la naturaleza del instrumento financiero y los riesgos asociados al mismo.
  - d) Cuenten con una institución encargada del registro o custodia de los Instrumentos Financieros, supervisada por algún organismo que cumpla con los requisitos señalados en el inciso a) anterior.
3. Para acceder al servicio de intermediación de instrumentos negociados en el extranjero, el Cliente debe conocer lo siguiente:
- a) El funcionamiento de este tipo de operaciones.
  - b) Que los Instrumentos Financieros se encuentran sujetos a las normas que regulan los mercados de valores extranjeros donde éstos se negocian.
  - c) Los tipos de Instrumentos Financieros que van a adquirir, así como su naturaleza y características.
  - d) Conocer los sistemas de información disponibles respecto de las cotizaciones de estos Instrumentos Financieros.
  - e) Los riesgos que asume como consecuencia de esta operativa.
  - f) No existe cobertura alguna por operaciones en el exterior, en tal sentido dichas operaciones no serán cubiertas por el Fondo de Garantía ni por la garantía a que se refieren los artículos 136 y 206 de la Ley
4. DIVISO BOLSA SAB no será responsable por las variaciones que se produzcan en el tipo de cambio, ni de retornar divisas si por disposiciones internas del país donde se realicen las operaciones se impide o restringe la remesa de divisas.
5. DIVISO BOLSA SAB cuenta con un proceso de asignación de valores e instrumentos financieros en cual se involucran los procesos en los que intervienen Cuentas Globales. Las órdenes de Clientes que se negocian en mercado extranjeros se realizan tomando en consideración en primer lugar los horarios operativos de DIVISO BOLSA SAB y los horarios de los intermediarios extranjeros a través de los cuales se transmitirán las órdenes. DIVISO BOLSA SAB realiza el proceso de asignación a dichos Clientes el mismo día en que los valores o instrumentos financieros son adjudicados a nombre de DIVISO BOLSA SAB, en observancia de la secuencia cronológica de la recepción de las órdenes que correspondan a las operaciones ejecutadas. Los procesos de recepción y transferencia de valores se realizan a través de la plataforma DTC que ha puesto a disposición CAVALI para dichos efectos. En el caso de la liquidación de fondos esta se realizará según sea el caso a través de la plataforma DTC-CAVALI o a través de las entidades bancarias designada por los participantes. La custodia de valores, fondos y otros se encuentran respaldados por los correspondientes contratos firmados entre DIVISO BOLSA SAB y los brokers extranjeros con los que se mantienen convenios de esta naturaleza.

## **11. CRITERIOS APLICABLES A LA ASIGNACIÓN DE VALORES E INSTRUMENTOS FINANCIEROS, PARA EL CASO DE COLOCACIONES PRIMARIAS EN LAS QUE EL AGENTE UTILICE UNA CUENTA GLOBAL**

En las colocaciones primarias, DIVISO BOLSA SAB usará una Cuenta Global para acumular las órdenes de adquisición de sus Clientes para su transmisión, siempre que las características y condiciones del proceso de colocación específico lo permitan según lo establecido en el artículo 54 del RAI. DIVISO BOLSA SAB realiza el proceso de asignación a dichos Clientes el mismo día en que los valores o instrumentos financieros son adjudicados a nombre de DIVISO BOLSA SAB, en observancia de la secuencia cronológica de ejecución de las mismas.

## **12. CRITERIOS APLICABLES PARA LA ASIGNACIÓN DE OPERACIONES DE REPORTE**

Las operaciones negociadas serán informadas al Área de Operaciones detallando la cantidad de valores del reporte, precio, tasa, Cliente reportante y Cliente reportado, fecha de operación, fecha de liquidación, comisiones, fecha de vencimiento y Margen de Garantía, así como la cantidad y cuenta a cargar y abonar. El Área de Operaciones se encargará de asignar a los Clientes (reportado y reportante) de acuerdo a la información mostrada por CAVALI en el Sistema Wari ingresando también el margen de garantía. El día de la liquidación el Área de Operaciones realizará la liquidación del reporte en el Wari y se realizarán los cargos y abonos respectivos de acuerdo a las pólizas generadas.

### **12.1. MARGEN DE GARANTIA Y VENCIMIENTO DE OPERACIONES DE REPORTE**

- a) Reposición de Margen de Garantía: En operaciones de reporte en las cuales el margen de garantía exigido por la normativa o el pactado con DIVISO BOLSA SAB deba ser repuesto por una disminución en la cotización de las acciones que lo componen, EL CLIENTE reportado deberá reponer el margen de garantía con acciones o efectivo como máximo hasta las 11:00 horas del día siguiente en que se le comunica la necesidad de reposición. De no producirse la reposición, la sociedad se reserva la facultad de liquidar anticipadamente la operación de reporte, mediante la venta en rueda de bolsa de las acciones reportadas en el principal y garantías necesarias para cancelar la operación. La referida comunicación puede efectuarse por escrito, vía telefónica y/o correo electrónico.
- b) En caso de vencimiento del reporte sin cumplimiento del pago por parte del CLIENTE reportado, DIVISO BOLSA SAB podrá vender, en rueda de bolsa, las acciones reportadas en el principal y garantías necesarias para cancelar la operación, sin necesidad de aviso.

## **13. CRITERIOS APLICABLES A LOS MUTUOS DE DINERO**

Tal como se menciona en el apartado 6.4 de la presente Política de Clientes, referido a la transmisión de Órdenes a un mercado centralizado de negociación, en caso el Cliente haya enviado una Orden de compra y no cuente con los fondos suficientes en la sub cuenta registrada a su nombre en el SIV, DIVISO BOLSA SAB evaluará si es que se le puede otorgar un crédito al Cliente y cuáles deben ser las condiciones de dicho crédito (importe del crédito, plazo y tasa de interés, garantías, plazo de reposición de garantías y atribución de facultades para ejecutar las garantías), dependiendo de la capacidad de pago del Cliente.

Una vez definidas las condiciones del crédito, al Cliente debe dar su conformidad sobre las mismas y DIVISO BOLSA SAB se pondrá en contacto con él para firmar

un Contrato de Mutuo de Dinero. Luego de eso, el Representante podrá transmitir la Orden correspondiente.

A solicitud del Cliente y previa evaluación de la capacidad de pago del Cliente por parte de DIVISO BOLSA SAB, el Cliente y DIVISO BOLSA SAB podrán suscribir un Contrato Marco de Mutuo de Dinero, mediante el cual se fijen las condiciones generales de los créditos que se le podría otorgar al Cliente. Por cada operación de mutuo otorgada al Cliente, se deberá llenar un anexo conteniendo las condiciones del mutuo correspondiente: monto, tasa, plazo y garantías otorgadas por el Cliente.

#### **14. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

1. Tal como se menciona en el apartado 2.1 de la presente Política de Clientes, referido al registro de Clientes, en caso el Cliente desee que DIVISO BOLSA SAB le brinde el servicio de Administración de Cartera, según lo dispuesto en el artículo 73 del Reglamento, deberá presentar la siguiente documentación:

El contrato de administración de cartera que incluye los siguientes anexos:

- (i) Perfil de Riesgo del Cliente;
  - (ii) Condiciones del Servicio, referido a los recursos del Cliente;
  - (iii) Política de Inversión del Cliente, que dependerá del tipo de perfil de riesgo que presenta el Cliente (conservador, moderado o agresivo); y
  - (iv) Parámetros de Inversión, referido a la expectativa que tiene el Cliente respecto del servicio de Administración de Cartera, como por ejemplo cuánto tiempo espera invertir, cuánta rentabilidad espera obtener.
2. DIVISO BOLSA SAB permanentemente está evaluando el mercado y las oportunidades de inversión de los Clientes. Cuando corresponde, DIVISO BOLSA SAB decide las inversiones de sus Clientes, conforme a lo dispuesto en los anexos del Contrato de Administración de Cartera, y transmite las Órdenes al mercado directamente cuando se haya pactado en dicho contrato que el servicio se presta de manera discrecional. Cuando el servicio se presta de manera no discrecional, antes de transmitir la Orden DIVISO BOLSA SAB le consulta al Cliente sobre la decisión de inversión y una vez obtenida la confirmación del Cliente procede a transmitir la Orden.
  3. Según lo que corresponda de acuerdo al contrato suscrito con cada Cliente, DIVISO BOLSA SAB aplicará una comisión que podrá estar fijada con cualquiera de las siguientes formas: (i) un porcentaje sobre los activos administrados; (ii) un porcentaje sobre los rendimientos obtenidos; (iii) un porcentaje adicional sobre la comisión de intermediación; y/o (iv), un monto fijo independiente del monto bajo administración.
  4. Durante los cinco (5) primeros Días de cada mes, DIVISO BOLSA SAB realizará de manera automática el cargo de las comisiones directamente de la cuenta de cada Cliente. En caso la cuenta no tenga los fondos suficientes para el cargo respectivo, DIVISO BOLSA SAB se pondrá en contacto con el Cliente para las gestiones correspondientes.
  5. En caso el Cliente del servicio de administración de cartera solicite la resolución del contrato, éste deberá cursar una comunicación por escrito a DIVISO BOLSA SAB de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato de administración.

En el caso que el Cliente solicite la venta de los activos que conforman su patrimonio, DIVISO BOLSA SAB procederá con las ventas respectivas de acuerdo a lo previsto en el Manual de Procedimientos Operativos de DIVISO BOLSA SAB. La venta de los instrumentos se realizará a precios de mercado y el plazo dependerá de la liquidez del mercado.

Los fondos resultantes de la venta realizada se abonarán, junto con el saldo de caja del Cliente, en la cuenta que el Cliente haya especificado en sus instrucciones, la cual deberá estar a su nombre. Previamente, se deberá tener en cuenta el cobro de las comisiones de administración de cartera por los días transcurridos durante el mes en el cual se solicitó la disolución del portafolio.

Si el Cliente solicitó el traslado de su custodia y fondos a otro intermediario, se procederá con el respectivo traslado, previo cobro de la comisión respectiva, conforme a lo dispuesto en el contrato de administración de cartera, por los días del mes en el cual se solicitó la disolución del portafolio. El costo por la transferencia de valores será el estipulado en el tarifario de la Sociedad.

DIVISO BOLSA SAB remitirá al Cliente una carta de cancelación de servicio mediante la cual se detalla el cumplimiento de las instrucciones del Cliente, así como el cobro de las comisiones respectivas. Con ello se da como concluida la relación comercial y legal con el Cliente.

En el caso que sea DIVISO BOLSA SAB quien solicita la cancelación del contrato de administración de cartera, cursará una carta al Cliente según lo establecido en el respectivo contrato, solicitándole las instrucciones para el traslado o liquidación del portafolio. El procedimiento posterior para la liquidación del portafolio será el mismo que el detallado en la presente sección.

## **15. CRITERIOS APLICABLES A LAS OPERACIONES CON INSTRUMENTOS DERIVADOS**

DIVISO BOLSA SAB cuenta con la autorización de la SMV para realizar este tipo de operaciones cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) DIVISO BOLSA SAB cuenta con un Representante responsable de administrar lo relativo a este tipo de operaciones.
- b) DIVISO BOLSA SAB solo podrá intermediar derivados que se negocien en mecanismos centralizados de negociación cuando éstos se encuentren autorizados o regulados por la SMV o por un organismo similar, y las contrapartes solo pueden ser cámaras de compensación autorizadas o reguladas por la SMV o por un organismo similar.

## **16. CRITERIOS APLICABLES AL SERVICIO DE CUSTODIA DE VALORES, INSTRUMENTOS FINANCIEROS Y FONDOS DE LOS CLIENTES**

1. DIVISO BOLSA SAB ofrece el servicio de custodia de valores e instrumentos financieros a sus Clientes.
2. Con respecto a los valores e instrumentos financieros anotados en cuenta, serán custodiados en la Cuenta Matriz que DIVISO BOLSA SAB mantiene abierta en CAVALI, y en las cuentas globales que mantiene abiertas en las



plataformas electrónicas de los intermediarios extranjeros.

3. DIVISO BOLSA SAB cuenta con formularios preestablecidos para el traspaso de valores e instrumentos financieros de la cuenta matriz de DIVISO BOLSA SAB hacia otro custodio y viceversa.
4. El servicio de custodia es prestado por DIVISO BOLSA SAB conforme a las condiciones de las entidades administradoras de las plataformas correspondientes, y de acuerdo a lo previsto en las normas vigentes y el Contrato de Intermediación.
5. Para los casos de custodia de títulos valores e instrumentos financieros, DIVISO BOLSA SAB cuenta con infraestructura física y capacidad tecnológica apropiada que garantizan su seguridad.
6. Para los casos de custodia de fondos como el cobro de dividendos, intereses y redenciones derivadas de los valores en custodia, DIVISO BOLSA SAB realizará la acreditación correspondiente a cada Cliente y las comisiones que cobrará serán las determinadas en el Tarifario.

#### **17. CRITERIOS APLICABLES AL TRASPASO DE TENENCIAS A OTROS AGENTES**

En caso el CLIENTE desee realizar el traspaso de los valores custodiados por DIVISO BOLSA SAB a otro Intermediario, deberá solicitarlo por escrito adjuntando el voucher del pago por concepto de traspaso detallado en el Tarifario. Se procederá con el envío de los valores, quedando a la espera de la confirmación por parte del Intermediario.

#### **18. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

Los Clientes de DIVISO BOLSA SAB podrán presentar sus reclamos o consultas siguiendo el procedimiento descrito a continuación:

1. El procedimiento de reclamo se iniciará con la presentación del Formato de Solicitud de Reclamo o de Consulta por parte del Cliente en las oficinas de DIVISO BOLSA SAB.
2. El Cliente deberá registrar toda la información contenida en la indicada Solicitud, así como adjuntar toda la documentación sustentatoria en caso se trate de un reclamo. Dicho Formato deberá ser firmado por el Cliente.
3. El Formato de Solicitud de Reclamo o de Consulta, contendrá los siguientes datos:
  - a. Datos generales de identificación del Cliente. (Nombre, denominación social razón social, DNI, RUC, dirección).
  - b. Expresión concreta de lo solicitado y fundamentación del reclamo o consulta, con la identificación de la operación y/o servicio materia de la solicitud, indicando de ser el caso el monto del dinero o cantidad de valores o instrumentos financieros en caso se trate de un reclamo.
  - c. Datos del Representante que atendió al Cliente, de ser el caso.
  - d. Lugar, fecha y firma del Cliente.
  - e. La relación de documentos y anexos que acompaña de ser el caso.

4. DIVISO BOLSA SAB tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles computados desde el día siguiente de la presentación del reclamo o consulta para dar una respuesta por escrito al Cliente.
5. Se elaborará una carta de respuesta con el resultado, disponiéndose la notificación de la respuesta al Cliente.

Los Clientes de DIVISO BOLSA SAB y DIVISO BOLSA SAB podrán resolver sus controversias mediante los diferentes mecanismos que admite la legislación nacional, priorizando en todo momento que cualquier discrepancia se pueda resolver mediante la conciliación.

#### **19. CONDICIONES Y OBLIGACIONES DE DIVISO BOLSA RESPECTO AL ACCESO A LA PLATAFORMA DE ACCESO VIA WEB**

DIVISO BOLSA SAB podrá modificar, agregar o eliminar los servicios y contenidos de dicha plataforma, previa comunicación al Cliente con 30 días de anticipación.

DIVISO BOLSA SAB garantiza la disponibilidad y continuidad de la operación de la Plataforma de Acceso Vía WEB, y la utilidad de la misma. DIVISO BOLSA SAB será responsable por el daño o pérdida de cualquier naturaleza que pueda ser causado debido a la falta de disponibilidad o continuidad de operación de la Plataforma de Acceso Vía WEB, salvo casos fortuitos o fuerza mayor no atribuible a DIVISO BOLSA SAB.

DIVISO BOLSA SAB no se hace responsable por los daños que los usuarios puedan sufrir como consecuencia del uso de la Plataforma de Acceso Vía WEB, salvo aquellos que provengan de dolo o culpa inexcusable de DIVISO BOLSA SAB, según fuera el caso.

DIVISO BOLSA SAB se hace responsable, y respalda la información que aparezca en la Plataforma de Acceso Vía WEB. DIVISO BOLSA SAB no se hace responsable por los virus que puedan estar presentes en dicha plataforma. En consecuencia, se encuentra liberado desde ya de toda responsabilidad por los daños que los mismos puedan causar a el(los) usuario(s). Tampoco se hace responsable por las actividades de "hacking" que puedan realizar el(los) usuario(s) en detrimento de otro usuario. La disposición de información confidencial, producto de actividades de "hacking" no genera responsabilidad alguna para DIVISO Bolsa SAB, sin perjuicio de ello, DIVISO BOLSA SAB realiza, constantemente, actividades de control para evitar el ataque de virus o "hacking".

DIVISO BOLSA SAB toma medidas para garantizar la calidad de la información presentada en la Plataforma de Acceso Vía WEB.

DIVISO BOLSA SAB aun tomando las previsiones necesarias a objeto de ofrecer una información veraz y oportuna, no será responsable por los eventuales problemas técnicos, transcripción o interpretación de cualquier otra índole, que pudieran afectar esta publicación o derivar de su lectura. Asimismo, en relación con los servicios ofrecidos, no deberán ser interpretados bajo ninguna circunstancia como una herramienta de asesoramiento o de recomendación para invertir o dejar de hacerlo en el mercado de valores.

DIVISO BOLSA SAB toma medidas de seguridad a fin de proporcionar un alto

grado de fiabilidad, en cuanto a la remisión de las órdenes instruidas por el comitente, así como información correspondiente a tenencias y demás. Las políticas de seguridad se encuentran en el enlace: [www.diviso.pe/bolsa](http://www.diviso.pe/bolsa). Cabe señalar que la Plataforma de Acceso Vía web es un sistema diseñado para facilitar la interacción entre el comitente y DIVISO BOLSA SAB, no obstante ello no limita ni excluye que el Cliente pueda emplear los otros medios de comunicación vigentes tales como: medios escritos, telefónicos, correos electrónicos, entre otros.

## 20. OPERACIONES DE CAMBIO DE MONEDA

DIVISO BOLSA SAB realiza operaciones de cambio de moneda con sus Clientes, para esta finalidad los Clientes deben hacer llegar sus propuestas a los representantes de la mesa de negociación, la misma que podrá realizarse por vía telefónica o por email y en el Horario de atención 9am a 1:30pm, indicando el monto que es materia de la transacción, así como especificando la moneda de compra y venta.

Para realizar la operación de cambio, el representante verificará previamente si el Cliente cuenta con los recursos suficientes en su cuenta. De quedar un saldo pendiente, indicará al Cliente el monto a abonar para completar el saldo y cubrir el íntegro del monto resultante de la operación de cambio. El abono de dinero se deberá efectuar a la cuenta bancaria de DIVISO BOLSA SAB a más tardar a las 17:00 horas del mismo día en la que se ejecutó la operación. Asimismo, deberá confirmar la operación con el envío del voucher respectivo.

De ser el caso que un Cliente no cumpla con abonar el monto resultante de la operación, se aplicará una comisión por sobregiro y pago tardío.

Las liquidaciones de las operaciones de cambio de moneda se realizarán en el horario de 17:30 horas.

## 21. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES Y DEL TARIFARIO

DIVISO BOLSA SAB entregará a cada Cliente un ejemplar de la Política de Clientes y del Tarifario antes de la suscripción del Contrato de Intermediación.

Asimismo, DIVISO BOLSA SAB mantendrá en sus oficinas ejemplares de la Política de Clientes y del Tarifario a disposición de sus Clientes y público en general, y también podrá encontrarlos en su página web:

<https://www.diviso.pe/bolsa/informacion-y-documentos/>

DIVISO BOLSA SAB exhibirá en sus oficinas un aviso remarcado en el que se inste a sus Clientes a solicitar y tomar conocimiento del contenido de la Política de Clientes. La Política de Clientes es además publicitada por la SMV

La modificación de la Política de Clientes y del Tarifario será comunicada a los Clientes a través de su página web. En ese sentido, el plazo para que entre en vigencia cualquier modificación en la Política de Clientes o el Tarifario será de 15 días calendarios posteriores a su publicación en la web de DIVISO BOLSA SAB.

---

Cualquier modificación a la Política de Clientes o del Tarifario debe ser informada a la SMV el día de su aplicación, remitiendo la versión completa del documento.