

POLITICA DE CLIENTES

HOJA DE AUTORIZACIÓN Y CONTROL DEL DOCUMENTO

ACCIÓN	Unidad Administrativa Responsable	Nombre	Firma
Circulación:	Gerencia General	Percy Yamamoto	Fecha: 17/03/2017
Aprobación:	Junta Directiva	Ver Acta	Fecha: 30/09/2016 Fecha: 20/03/2017 Fecha: 07/02/2018

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA:	19/02/2018
-------------------------------------	------------

N° Versión	Fecha de Actualización	Consideraciones del cambio en el Documento
1	14/11/2011	Lo aprueba el Directorio
2	10/10/2012	Lo aprueba el Directorio
3	5/12/2012	Lo aprueba el Directorio
4	20/03/2017	Lo ratifica el Directorio luego de que con fecha 16/03/2017 lo aprobará la SMV. Con fecha 30/09/2016 el Directorio aprueba el cambio de la Política de Clientes.
5	[]	Lo modifica el Directorio

POLÍTICA DE CLIENTES

1 Finalidad:

La presente política tiene la finalidad de establecer los requisitos para el conocimiento e identificación de clientes, procedimientos operativos de intermediación, acordes con los sistemas modernos de negociación de valores, los mismos que han sido elaborados en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Agentes de Intermediación, aprobado por la Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01.

2 Aspectos Generales:

En el presente documento, se indican los siguientes términos que tendrán el significado que se les asigna a continuación:

Agente:	Agente de Intermediación a que se refiere la LMV.
BVL:	Es la Bolsa de Valores de Lima S.A., que tiene por objeto principal facilitar la negociación de valores inscritos, proveyendo los servicios, sistemas y mecanismos adecuados para la intermediación de conformidad con lo establecido en la Ley de Mercado de Valores.
CAVALI:	Es CAVALI S.A. ICLV, cuyo objeto exclusivo es el registro, custodia, compensación, liquidación y transferencia de valores de acuerdo a lo previsto en la Ley del Mercado de Valores.
LMV:	Es la Ley de Mercado de Valores, Texto Único Ordenado aprobado por D.S N° 093-2002-EF y sus normas complementarias y reglamentarias.
RAI:	Reglamento de Agentes de Intermediación, aprobado por Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01.
SAB:	Es CA PERU Sociedad Agente de Bolsa S.A.C. o CA Perú SAB S.A.C.
SISTEMA:	Sistema integrado de operaciones, SIV XXI.
SMV:	Es la Superintendencia del Mercado de Valores – SMV (antes CONASEV) institución pública del sector economía y finanzas cuyo objetivo es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas de conformidad con su ley orgánica y sus normas complementarias y reglamentarias.
CA PERÚ	CA Perú Sociedad Agente de Bolsa S.A.C. o CA Perú SAB S.A.C.

Política de Clientes La presente Política de Clientes, regulada por el artículo 32 y demás normas aplicables del RAI, consistente en un documento que forma parte de las disposiciones a las que se somete el cliente, y que es común para todos los clientes, de acuerdo a lo previsto en los artículos 31, b) y 32 del RAI.

Todos los clientes de CA Perú se someten a las normas y entidades antes señaladas, así como a la Ley, el RAI, el respectivo contrato de intermediación y a la presente Política de Clientes, de acuerdo con lo previsto en los artículos 31, b) y 32 del RAI.

3 Registro e identificación de clientes:

Clientes:

3.1 Requisitos para ser cliente:

La SAB establece el mismo tratamiento para todos sus clientes, tanto personas naturales, jurídicas y patrimonios autónomos, observando el estricto cumplimiento de sus instrucciones tanto para compra y venta de valores como operaciones colaterales en los mejores términos.

Podrán ser clientes de la sociedad las personas naturales, jurídicas y patrimonios autónomos que así lo soliciten, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Política de Clientes, bajo el amparo de las normas legales vigentes, en especial aquellas referidas al “Conocimiento del cliente” y a la “Prevención del Lavado de Activos y/o del Financiamiento del Terrorismo”.

La SAB se encargará de verificar la identidad y capacidad legal de sus clientes utilizando para ello los recursos disponibles, siendo el objetivo principal lograr un adecuado nivel de conocimiento del cliente.

Para poder ser registrado como cliente, una persona sea de tipo natural, jurídica ó patrimonio autónomo, deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos, según corresponda:

- a. La sociedad suscribirá un contrato con el cliente de forma previa a la prestación de sus servicios de intermediación, contrato que guarda relación a lo contemplado en el artículo 31 del RAI.
- b. Acreditar identidad, mediante documento de identidad en buen estado, sin enmendaduras, de uso válido en el país.
- c. Acreditar haber sufragado en las últimas elecciones, de ser el caso.
- d. Acreditar personería jurídica.
- e. Acreditar fehacientemente las facultades de representación, cuando corresponda.

- f. No estar siendo procesado ante ningún juzgado por delitos de tráfico ilícito de drogas u otros que le impidan efectuar operaciones y transacciones en bolsa o fuera de ella.
- g. Para representantes de otras SABs Agentes, contar con poderes de la SAB a la cual representa.
- h. Presentar documentos según le sean solicitados por la SAB y que a juicio de ésta sean necesarios para acreditar, identidad, domicilio, capacidad legal, proveniencia de fondos, situación financiera y cualquier otro punto que a juicio de la SAB se estime necesario.
- i. Firmar los documentos que le sean proporcionados por la SAB para la apertura de la cuenta.

3.2 Ficha de Registro de Comitente:

Cumplidos los requisitos señalados en el numeral anterior, toda persona sea natural, jurídica o patrimonio autónomo, deberá primeramente completar una Ficha de Registro de Comitente en donde se consignará la siguiente información dependiendo del caso.

3.2.1 Persona Natural:

- a. Llenar todos los datos de la Ficha de Registro de Comitente – persona natural.
- b. Datos Personales: Nombre, Tipo y número de documento, fecha de nacimiento, nacionalidad, teléfonos, número de RUC, de ser el caso.
- c. Copia del documento de identidad vigente.
- d. Declaración jurada de origen de fondos.
- e. Firma del Contrato Sobre Valores e Instrumentos Financieros Negociados en el Extranjero para realizar operaciones en el extranjero (si el cliente fuera a operar en mercado extranjero).
- f. Vigencia de poderes del representante (inscritos en los Registros Públicos), en caso de contar con un apoderado para realizar las operaciones juntando copia de su documento de identidad.

3.2.2 Persona Jurídica:

- a. Llenar todos los datos de la Ficha de Registro de Comitente – persona jurídica.

- b. Datos de la empresa: razón social, objeto social, domicilio legal.
- c. Datos de los representantes, con la copia de sus respectivos documentos de identidad.
- d. Copia de Testimonio de constitución de la empresa.
- e. Vigencia de poderes del representante legal inscrito en registros públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días calendarios, en la que conste el otorgamiento de poder suficiente para comprar y vender valores mobiliarios e instruir todo tipo de órdenes para tal fin.
- f. Copia de la Ficha RUC.
- g. Declaración jurada de origen de fondos.
- h. Contrato para realizar operaciones en el extranjero (si el cliente fuera a operar en mercado extranjero).

3.2.3 Patrimonio Autónomo:

- a. Llenar todos los datos de la Ficha de Registro de Comitente – patrimonio autónomo.
- b. Datos de patrimonio autónomo: denominación, domicilio legal.
- c. Copia del Acto constitutivo o del reglamento de participación.
- d. Copia del RUC del patrimonio autónomo.
- e. Datos de la empresa administradora y/o administrador, adjuntando:
 - i. Datos de los representantes, con la copia de sus respectivos documentos de identidad.
 - ii. Copia de Testimonio de constitución de la empresa.
 - iii. Vigencia de poderes del representante legal inscrito en registros públicos, con una antigüedad no mayor a 30 días calendarios, en la que conste el otorgamiento de poder suficiente para comprar y vender valores mobiliarios e instruir todo tipo de órdenes para tal fin.
 - iv. Copia de la Ficha RUC.
- f. Declaración jurada de origen de fondos.

- g. Contrato para realizar operaciones en el extranjero (si el cliente fuera a operar en mercado extranjero).

IMPORTANTE: En todos los casos, tanto para clientes personas naturales, jurídicas o patrimonios autónomos que no sean domiciliados en el Perú, se solicitará los documentos respectivos emitidos en sus respectivas jurisdicciones, y la inscripción de los apoderados en los registros públicos, de ser el caso.

3.3 Registro de clientes en el sistema:

Basado en la información contenida en la Ficha de Registro de Comitente, la persona encargada para los efectos ingresará dicha información en el sistema computarizado de mantenimiento de clientes. Al momento de ingresar al cliente, el sistema le asignará los siguientes códigos de identificación:

- a. El código RUT asignado al cliente por CAVALI, de ser el caso.
- b. Identificador único de persona.
- c. Código de cliente (interno de la SAB).
- d. Identificador de vinculación.

3.4 Término o pérdida de la condición de cliente:

Cumplidos los requisitos de identificación y registro anteriores, el cliente mantendrá tal condición en la SAB en tanto no manifieste por escrito su condición de terminar tal condición.

Igualmente la SAB podrá poner término a la relación con el cliente en las siguientes situaciones:

- a. Por inactividad durante el período de seis meses, sin mantener valores en custodia.
- b. Por no comunicar oportunamente a la SAB, cambios en sus datos de registro.
- c. Por incumplimiento en el pago de compras, manteniendo saldos pendientes.
- d. Otras circunstancias, las que deberán ser comunicadas por escrito al cliente.
- e. Por no cumplir con absolver los requerimientos señalados por el área de cumplimiento a través de su representante.
- f. CA Perú podrá poner término a la relación con el cliente previa comunicación notarial al mismo, remitida con al menos 30 días calendario de anticipación, de la decisión de resolver la relación

contractual entre ambos, de acuerdo al artículo 50 literal c de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor (en adelante, CÓDIGO DEL CONSUMIDOR. Una vez vencido dicho plazo, la resolución surtirá efectos de pleno derecho en concordancia con lo previsto en el artículo 1365 del Código Civil, subsistiendo no obstante la obligación de traspaso de activos señalada en el numeral 12 de la presente Política de Clientes.

3.5 No podrán ser clientes.

No se aceptarán los siguientes tipos de clientes:

- a. Personas incluidas en listas públicas (OFAC, ONU, principalmente) y cualquier otra, sea de carácter interno que haya sido creada para control y que en su momento se determinen.
- b. Personas naturales o jurídicas que:
 - Cuyo domicilio se encuentre en países sancionados, principalmente, por OFAC, ONU, GAFI (lista roja y negra).
 - Cuya actividad se desarrolle en o cuyas ganancias sean generadas en países sancionados, principalmente, pero no limitado, por OFAC, ONU, GAFI.
 - Personas jurídicas constituidas en países sancionados, principalmente, por OFAC, ONU, GAFI.
- c. Personas naturales o jurídicas que se dediquen a las siguientes actividades:
 - i. Negocios cuya naturaleza haga imposible la verificación razonable de la legitimidad de las actividades o la procedencia de los fondos.
 - ii. Personas sobre las que recaiga resolución administrativa firme, grave o muy grave, en la que conste sanción de inhabilitación, o similares, por inobservancia de las normas de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
 - iii. Personas que rehúsen entregar la documentación que permita realizar una plena identificación del titular y/o beneficiario real o una debida diligencia.
 - iv. Personas naturales o jurídicas que se dediquen a la actividad de casinos u otros juegos de azar y suerte a menos que cumplan con lo que les exige las normas pertinentes.
 - v. Personas naturales o jurídicas que ejerzan la actividad de cambio de moneda o divisas y/o gestión de transferencias.
 - vi. Personas jurídicas (entidades) financieras, que necesitan una licencia especial generada por las autoridades reguladoras, para ejercer su actividad y no cuenten con la misma.
 - vii. Negocios de compra, venta o comercialización de armas.

- viii. Personas naturales o jurídicas dedicadas a negocios relacionados con la prostitución o la pornografía, sea a través de medios electrónicos o no.
- ix. PEP's de primer nivel: jefes de gobierno, ministros y todos incluidos en el máximo nivel de competencias de las administraciones públicas y organismos internacionales o asimilables, así como personas jurídicas que mantengan dentro de sus relacionados, (llámese beneficiario final, director, dignatario, representante legal, firmante, y apoderado, allegados y vehículos legales o personas jurídicas).
- x. Personas naturales o jurídicas de las cuales se tiene conocimiento que están identificadas con prácticas corruptas.
- xi. Organizaciones políticas que aportan dinero a candidatos de elección popular durante las campañas políticas.
- xii. Organizaciones sin fines de lucro que no cuenten con los sustentos correspondientes que acrediten su condición.
- xiii. Actividades que manejan altos volúmenes de dinero en efectivo y no puedan probar a satisfacción que tienen un programa adecuado de prevención de blanqueo de capitales, ni el origen de dichos volúmenes.
- xiv. Negocios con actividades virtuales (de cualquier tipo), no adheridas a una empresa o negocio que exista físicamente.
- xv. Cualquier otro que luego de una evaluación basada en riesgo, se decida no aceptar o que esté mencionado en alguna otra norma del banco.

3.6 Coberturas por operaciones:

La incorporación como cliente de la SAB implica necesariamente, que el cliente constituye en garantía todos sus valores y saldos que se encuentren en custodia de la SAB para honrar todas las operaciones que este le ordene realizar y en consecuencia el cliente facultará por escrito, ya sea mediante un contrato determinado u otro documento a la SAB a:

- 3.6.1 Realizar las operaciones de cambio en moneda extranjera que sean necesarias para cubrir los saldos pendientes en otras monedas, a los tipos de cambio vigentes en el mercado por cada fecha.
- 3.6.2 Pactar o repactar con las contrapartes la incorporación y posteriormente incorporar cualquiera de sus valores o saldos en efectivo de márgenes de garantía por operaciones a su nombre, en la medida que CAVALI así lo requiera.
- 3.6.3 Vender la totalidad de los valores cuyas compras no hayan sido pagadas, en este caso de existir un saldo a favor del cliente, dicho saldo se computará como interés por financiamiento.
- 3.6.4 Vender cualquiera de los valores a nombre del cliente que sean suficientes para cubrir los saldos deudores generados por compras parcialmente canceladas, requerimientos de márgenes de garantía por operaciones de reporte o incumplimiento de pago de operaciones de reporte a su vencimiento.

- 3.6.5 Vender los valores pactados como principal y/o garantía en operaciones de reporte (como reportado) cuando CAVALI requiera garantías adicionales para esas operaciones y la SAB haya tenido que colocar recursos propios para financiarlas, ante la ausencia de tales garantías adicionales por parte del cliente o cuando a su vencimiento el cliente incumpla con el pago de las operaciones de reporte.
- 3.6.6 Vender los valores pactados como principal y/o garantía en operaciones de reporte (como reportado) cuando su tenencia accionaria disponible en valores susceptibles de ser negociados en operaciones de reporte, sumada a sus valores ya constituidos como garantía de este tipo de operaciones, valorizada aplicando los porcentajes de castigo de la TVR, mas los saldos en efectivo en custodia de la SAB sea inferior al 40% de sus obligaciones en operaciones de reporte vigentes.
- 3.6.7 Si luego de realizada la operación, el cliente no cumple con entregar los valores o fondos, según se trate de operaciones de venta o compra respectivamente, la SAB podrá disponer de cualquier suma de dinero que dicho comitente tenga en cuentas de la SAB exclusivamente para la liquidación de tales operaciones, siempre que dichos fondos no estén destinados a operaciones que ya se hubieren ejecutado y que se encuentren pendientes de liquidación.

4 Órdenes:

Condiciones para la recepción, registro de órdenes, transmisión y asignación de órdenes y operaciones:

La SAB cuenta con el sistema computarizado para el registro y asignación de órdenes de operación, tanto para las operaciones en rueda de bolsa local, extranjeras y operaciones fuera de bolsa. La asignación se efectúa automáticamente como único criterio el estricto orden cronológico de las órdenes de operación en el sistema de la SAB. En este sentido de existir dos o más órdenes a igual precio, no importando de qué cliente se trate, se dará preferencia a la orden que haya sido recibida antes en el sistema.

4.1 Proceso de intermediación:

4.1.1 Descripción:

Las órdenes son la vía por la cual el cliente comunica a la SAB su intención de efectuar una o más operaciones.

Conforme a lo indicado en el Contrato de Intermediación, las órdenes de operación podrán ser transmitidas a la SAB por las siguientes vías: Escritas, telefónicas con confirmación escrita, correo electrónico, fax, o todas las anteriores.

Respecto a las operaciones por cuenta propia, la SAB puede realizar operaciones en el mercado primario y secundario y se seguirá lo estipulado en el RAI.

4.1.2 Recepción de órdenes, medios y horarios:

La recepción de órdenes se realiza de acuerdo a lo especificado en el Contrato de Intermediación y está a cargo de los representantes debidamente autorizados para esta función, dichas órdenes se registran en el sistema y luego se ejecutan, las operaciones en el extranjero son retransmitidas a los brokers con los que la SAB trabaje.

Las órdenes serán recibidas durante el horario de oficina de la SAB, conforme a los horarios de negociación en cada mercado:

- a. Para operaciones en la BVL: durante el mismo horario en que la BVL reciba propuestas.
- b. Para operaciones por oferta privada: de 9:00 a.m. a las 5:00 p.m.
- c. Para operaciones en el mercado extranjero: de 9:00 a.m. a 16:00 p.m.

Las órdenes serán recibidas por estos medios, escritas, telefónicas con confirmación escrita, correo electrónico, fax, o todas las anteriores.

También podrán ser recibidas órdenes con posterioridad a las horas indicadas, las que serán registradas al día bursátil siguiente, y ejecutadas según la prioridad que les corresponda.

Ordenes por Medios Electrónicos

Los clientes podrán ingresar sus órdenes a través de medios electrónicos si es que fue informado en su Contrato de Intermediación al momento de su inscripción. Para ello, se aplicarán los horarios establecidos anteriormente, para las órdenes que se remitan fuera del horario de negociación se colocarán al día siguiente útil.

Con respecto a proveer continuidad en los medios electrónicos para la comunicación de órdenes, se cuenta con los siguientes controles:

- Comunicación de órdenes vía telefónica. – Para el aseguramiento de la continuidad del servicio telefónico para la recepción de órdenes, CA Perú SAB cuenta con un enlace dedicado de fibra óptica provisto por nuestro proveedor de internet, el cual transmite la señal de voz y datos con un contrato de aseguramiento de nivel de servicio. En el contrato se estipula una disponibilidad del servicio del 99.95% anual y un tiempo máximo para la resolución de incidencias de 2 horas.
- Comunicación de ordenes vía correo electrónico. – Para el aseguramiento de la continuidad del servicio por medio de correos electrónicos, el agente intermediador, cuenta con un servicio de

correo sobre una plataforma Microsoft Exchange el cual puede ser accedido desde un aplicativo cliente Outlook o un navegador web, permitiendo al representante poder recibir las solicitudes de ordenes desde cualquier equipo de cómputo o terminal móvil con conexión a internet en cualquier lugar y a cualquier hora con el uso de sus credenciales de autenticación.

Con relación a proveer seguridad en los medios electrónicos para la comunicación de órdenes, se cuenta con los siguientes controles:

- Comunicación de órdenes vía telefónica. – Para el aseguramiento de seguridad en la recepción de órdenes tanto para el cliente y para la SAB. Se ha establecido un servidor de grabación de llamadas, el cual almacena las grabaciones de las llamadas telefónicas por un periodo de 5 años. Este servicio permite respaldar las indicaciones tomadas por los clientes en caso se produzca una incidencia al momento del registro de una orden.
- Comunicación de ordenes vía correo electrónico. – Para el aseguramiento de la seguridad al momento que las ordenes son pactadas vía correo electrónico se ha establecido una política de gestión de contraseñas, la cual establece que las contraseñas de autenticación a los servicios tecnológicos del agente intermediador sean modificadas cada 60 días, cuenten con una longitud mayor a 7 caracteres y; contengan caracteres mayúsculos, minúsculas y dígitos.

Con respecto a los planes de continuidad de los servicios, CA-Perú SAB cuenta con un plan de continuidad de TI para los diferentes servicios de información como servicios de contingencia de internet y equipos de respaldo de energía que minimicen la probabilidad de ocurrencia de una incidencia de paro de operaciones (toma y registro de una orden).

4.2 Ejecución:

En el ingreso de las órdenes al sistema de la SAB, se considera la fecha y la hora en la que fueron ingresadas al sistema.

Todas las órdenes de clientes serán ingresadas al sistema de la SAB, manteniendo el orden cronológico en el que fueron recibidas y el mismo le asignará automáticamente un número correlativo que guardará relación con la cronología de las operaciones realizadas en el proceso de asignación.

Las ordenes escritas o telefónicas con confirmación escrita deberán ser confirmadas, para ello serán impresas y firmadas por el cliente. Para el caso de las órdenes telefónicas éstas serán tomadas en las llamadas que ingresan a las líneas de la Mesa de Trading las que cuentan con sistema de grabación, en este caso, no será imprescindible la confirmación escrita. Las modalidades de confirmación escrita son: vía correo electrónico, vía fax ó por cualquier otro medio en el que el cliente manifieste su orden.

La ejecución de una determinada orden podrá ser suspendida, condicionada, rechazada, o su ejecución en el ámbito de negociación suspendida, cancelada o anulada, en las siguientes circunstancias:

- 4.2.1 Cuando el cliente no haya acreditado o no demuestre tener los fondos necesarios en las cuentas de la SAB para honrar la compra.
- 4.2.2 Cuando no se haya acreditado la disponibilidad de los valores ordenados vender a nombre del cliente en la cuenta matriz de la SAB.
- 4.2.3 Cuando en el caso que un apoderado la SAB solicite poderes actualizados y este no los presente a tiempo.
- 4.2.4 Cuando en general, el cliente no cumpla con algún requerimiento de actualización de datos mencionados en la Ficha de Registro de Comitente u Contrato de Intermediación.

4.3 Criterios y procedimientos por cada tipo de operación:

La SAB realiza operaciones en los distintos mecanismos de negociación, llámese bolsa local, mercado extranjero, negociación continua, mercado de dinero, entre los principales y en cada uno de ellos la asignación responde a los criterios antes señalados.

En los siguientes tipos de operación:

- a. Intermediación de Instrumentos Financieros negociados en el mercado extranjero.- se realiza por medio de nuestros brokers internacionales, utilizando para ello la cuenta global que se encuentra administrada por CA Perú SAB. La recepción de las órdenes está a cargo de los representantes encargados de realizar dicha función, los cuales envían la orden al representante designado especialmente para realizar la transmisión de las órdenes al intermediario extranjero, utilizando para tal fin el sistema ROX SYSTEM. Se confirmará la orden por medio del sistema de información ROX SYSTEM y de Lek Securities Corporation (LSC) que brinda información rápida y en línea de la cotización de valores mobiliarios, confirmación de valores y estados de cuenta. Las órdenes se asignarán tomando en cuenta el tipo de orden, la fecha y la hora en la que fue ingresada y los precios dados por el cliente, los que deberán estar claramente especificados en su orden. Cada representante deberá enviar información de cada uno de sus clientes (RUT, precio, cantidad, tipo, comisión) al área de operaciones para realizar la asignación de los valores.
- b. Derivados.- se realiza por medio de nuestros brokers internacionales, utilizando para ello la cuenta global que se encuentra administrada por CA Perú SAB. La recepción de las órdenes está a cargo de los representantes encargados de realizar dicha función, los cuales envían la orden al representante designado especialmente para realizar la transmisión de las órdenes al intermediario extranjero, utilizando para tal fin el sistema ROX SYSTEM. Se confirmará la

orden por medio del sistema de información ROX SYSTEM y de Lek Securities Corporation (LSC) que brinda información rápida y en línea de la cotización de valores mobiliarios, confirmación de valores y estados de cuenta. Las órdenes se asignarán tomando en cuenta el tipo de orden, la fecha y la hora en la que fue ingresada y los precios dados por el cliente, los que deberán estar claramente especificados en su orden. Cada representante deberá enviar información de cada uno de sus clientes (RUT, precio, cantidad, tipo, comisión) al área de operaciones para realizar la asignación de los valores.

- c. Mutuos de dinero.- Los clientes podrán solicitar créditos ante CA Perú, siempre y cuando cuenten con acciones que respalden su obligación. Para ello, se deberá suscribir un contrato donde se establezca la tasa, moneda y plazo previo al cierre de la operación. Asimismo, el cliente deberá autorizar por escrito que además de los valores que adquiera, se pueden afectar todos los demás valores de su propiedad, que estén en custodia de CA Perú durante la vigencia del Mutuo.
- d. Custodia.- Es el servicio que se ofrece a los clientes en el cuidado y conservación de valores, títulos o fondos, representados por anotaciones en cuenta, dependiendo de donde haya sido adquirido el instrumento, custodia podrá ser: (i) Valores comprados en BVL: En el caso de la compra de estos valores la SAB será el custodio de los valores, salvo en el caso que el cliente solicite que la custodia sea traspasada a otra SAB, en cuyo caso deberá solicitarlo por escrito. (ii) Valores listados en el extranjero: en el caso que los valores hayan sido comprados bajo la modalidad de cuenta global, la custodia de estos valores será en el extranjero y que se verá reflejado en las cuentas de los clientes; en el caso de las operaciones de pago contra entrega (DVP) con CAVALI y la SAB realizará la custodia.
- e. Compra y venta de moneda extranjera .- se utiliza el sistema datatec como referencia. La recepción de las órdenes está a cargo de los representantes encargados de realizar dicha función, los cuales enviarán la orden al representante designado especialmente para realizar la negociación de tipo de cambio con las instituciones financieras. El representante informará el tipo de cambio conseguido.
- f. Operaciones de Reporte.- La recepción de las ordenes está a cargo de los representantes encargados de esta función, los mismos que transmiten la orden a los representantes encargados de la transmisión y ejecución de las órdenes de los clientes en el mercado, así como a la persona encargada del ingreso de las órdenes al sistema. La Sociedad cuenta con un sistema que permite el registro inmediato de cada orden, SIV XXI. En el mencionado sistema se deberá ingresar, los datos de la orden, código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, el importe, según el tipo de moneda, la tasa esperada, la hora de recepción o de registro de la orden y el número correlativo que le corresponde según su ingreso. El área de operaciones se encargará de asignar a los clientes (reportado y reportante) de acuerdo a la información mostrada en CAVALI (Sistema WARI), ingresando también el margen de garantía.

La Sociedad podrá, sobre la base del requerimiento mínimo de CAVALI, constituir el margen de garantía, se reserva el derecho de ampliarlo de acuerdo a las condiciones de mercado en salvaguarda de sus intereses. En los casos de reposición de márgenes de garantía se tomarán los valores que el reportado mantiene en cartera y de acuerdo a la Tabla de Valores Referenciales (TVR) o en caso de no contar con calores, se le requerirá dinero en efectivo.

En todos los tipos de operaciones antes mencionadas, se aplica el mismo criterio del primero en el derecho primero en el tiempo, respecto a la recepción de órdenes.

4.4 Modificación de una orden:

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

- *Procedimientos específicos aplicables a la modificación órdenes.* – La modificación de órdenes pueden ser por dos supuestos,

Por modificación del cliente .- En este supuesto donde un cliente da instrucción verbal o escrita se procede a la modificación ingresando al módulo de operaciones - corrección de órdenes.

4.5 Corrección de órdenes:

La corrección del registro de una orden solo tiene lugar en los casos en que la SAB deba subsanar errores imputables a ella. Esta corrección debe permitir su trazabilidad.

Por error de digitación. - En este supuesto la corrección se realiza en el Sistema SIV XXI, se ingresa al módulo de operaciones - corrección de órdenes

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.

La SAB debe asumir todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de estos errores.

La corrección de una orden no implica necesariamente que la misma pierda la preferencia en la correlatividad de su asignación.

4.6 Consolidación de órdenes:

La consolidación de las órdenes de los clientes, se rige por el orden cronológico del ingreso de las mismas en sistema que es de forma automática.

En el supuesto que los precios coinciden, la orden que se colocó primero es a la que primero se le asigna.

4.7 Fraccionamiento de órdenes:

Aquella orden que se ingresó primero es a la primera que se le asigna, sea en su totalidad de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, o de manera fraccionada. En cualquier supuesto lo que prima es el orden cronológico de ingreso.

4.8 Órdenes especiales:

La SAB no contempla la existencia de órdenes especiales, dadas por cantidad de acciones o monto dinero, por lo que todas las órdenes tienen la misma calificación.

Las órdenes procedentes del extranjero podrán registrarse, de ser necesario, a nombre del intermediario extranjero, con la anotación siguiente "por cuentas de varios clientes". Para la asignación de estas órdenes deberá contarse posteriormente con el nombre del cliente final.

4.9 Registro de órdenes:

Las órdenes recabadas en el referido formato y debidamente ingresadas ya sea en forma de propuesta de negociación o aplicación de operación, el sistema de negociación, darán lugar a su registro en el sistema de órdenes, en el que se deberá registrar la siguiente información:

- a. Tipo de orden
- b. Fecha y hora de ingreso al sistema de órdenes
- c. Número correlativo
- d. Número de registro de cliente
- e. Nombre del valor
- f. Cantidad de valores
- g. Precio, sea este límite o de mercado
- h. Vigencia. Salvo indicación en contrario, se entiende que se debe cumplir la orden en cinco (5) días. Vencido dicho término, debe devolver el dinero al cliente, a menos que expresamente se convenga un plazo adicional.
- i. Mercado al que debe ser canalizada.

Las órdenes deben ingresarse al Sistema de Registro y Asignación de la SAB por orden cronológico de recepción por de la SAB. El sistema debe asignar automáticamente un número de orden correlativo en estricto orden cronológico, de acuerdo a la recepción de cada orden que ingrese al Sistema, independientemente de su medio de recepción.

La SAB es responsable por resguardar la inalterabilidad de los registros realizados en dicho sistema de registro y asignación de órdenes. En tal sentido, el número de orden debe ser inalterable y su asignación es por

orden de llegada. El registro de la orden es el único medio que evidencia las condiciones en que ésta fue impartida por el cliente.

La ficha de registro de órdenes será impresa periódicamente, según sea necesario y se adjuntará al archivo de cada cliente.

No será necesario imprimir las órdenes registradas en el sistema de órdenes, excepto en los casos en que se requiera obtener la ratificación escrita inmediata de un cliente para una determinada operación.

Cuando se trate de órdenes que se transmitan a los sistemas de negociación a través del ADM o del enrutamiento MILA, los registros de las órdenes en el sistema de registro y asignación se realizarán en la oportunidad en que estas se transmitan al mercado.

4.10 Asignación de operaciones en la bolsa local y bolsas extranjeras:

La asignación de operaciones se efectuará automáticamente, en forma cronológica, respetando siempre el derecho que le da a cada orden el registro cronológico por cada valor, considerando para ello los siguientes criterios:

- a. Las órdenes de venta con precio límite se asignarán cuando el precio sea igual o superior al especificado en la orden.
- b. Las órdenes de compra con precio límite se asignarán cuando el precio sea igual o menor al señalado en la orden.
- c. Las órdenes con precio de mercado se asignarán según el orden cronológico, considerando las órdenes con precios límites existentes.

Cualquier exceso en compras y/o ventas no asignadas a clientes deberá ser asignado a la SAB, transformándose en una operación normal de cuenta propia.

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

4.11 Liquidación de Operaciones:

Las operaciones realizadas en mecanismos centralizados de negociación serán liquidadas a su vencimiento, el que dependerá de lo que dispongan las autoridades del mercado que corresponda. El plazo de vencimiento de una operación se especifica en la póliza de operación que estará a disposición de cada cliente al día siguiente de ejecutada la misma.

Las operaciones realizadas fuera de mecanismos centralizados de negociación se liquidarán conforme a lo siguiente:

- a. Tratándose de la negociación de valores inscritos: hasta las 48 horas siguientes a la emisión de la póliza.
- b. Tratándose de la negociación de valores o instrumentos financieros no inscritos: el mismo día de la operación.

El pago por operaciones venta se efectuará mediante cheque no negociable girado a favor del cliente o a la cuenta bancaria señalada por el cliente en la ficha, siempre mediante una instrucción de éste para ello y no tenga saldos pendientes por operaciones de compra, reportes o márgenes de garantía pendientes de cancelación.

La liquidación de operaciones de compra, se efectuará contra los saldos que el cliente mantenga a su favor en custodia de la SAB, y contra los depósitos que el cliente efectuó en las cuentas de la SAB.

4.12 Custodia:

Es el servicio que se ofrece a los clientes en el cuidado y conservación de valores, títulos o fondos, representados por anotaciones en cuenta, dependiendo de donde haya sido adquirido el instrumento, custodia podrá ser:

3.12.1 Valores comprados en BVL: En el caso de la compra de estos valores la SAB será el custodio de los valores, salvo en el caso que el cliente solicite que la custodia sea traspasada a otra SAB, en cuyo caso deberá solicitarlo por escrito.

3.12.2 Valores listados en el extranjero: en el caso que los valores hayan sido comprados bajo la modalidad de cuenta global, la custodia de estos valores será en el extranjero y que se verá reflejado en las cuentas de los clientes; en el caso de las operaciones de pago contra entrega (DVP) con CAVALI y la SAB realizará la custodia.

CA Perú será responsable ante sus clientes únicamente por el cuidado y conservación de los referidos valores o fondos.

5 Tratamiento de Conflicto de interés:

Las reglas que permitirán limitar problemas de conflicto de interés entre las órdenes de clientes y órdenes propias y de los vinculados de la SAB son las siguientes:

- La cronología de las órdenes de los clientes, será respetada de manera estricta al ser ingresadas al sistema para evitar conflicto de intereses entre los mismos.
- La SAB mantendrá neutralidad cuando exista conflicto de intereses entre sus clientes y respetará fielmente las instrucciones recibidas de los clientes.

- Todo el personal y representantes están obligados a informar a la Gerencia General cualquier hecho, situación, transacción ó relación que razonablemente pudiera originar un conflicto de interés.
- La SAB deberá evitar los conflictos de interés con los clientes, y si éstos no se pueden impedir, se debe actuar con neutralidad y transparencia ante los clientes involucrados. Bajo este principio, las órdenes recibidas de los clientes tienen prioridad sobre las órdenes de las personas vinculadas a la SAB (accionistas, directores, gerentes y representantes, así como de toda persona que preste servicios al Agente) en el encabezado del presente artículo y demás vinculados al Agente, cuando las referidas órdenes hayan sido recibidas en igualdad de condiciones

6 Cuenta Global:

El mismo criterio de órdenes cronológicas es aplicado a la cuenta global, en el sentido que las órdenes que primero ingresan son las que primero se asigna. Los valores hayan sido comprados bajo la modalidad de cuenta global estarán en la custodia internacional de nuestro bróker, y que se refleja en los estados de cuenta de los clientes.

7 Traspaso de tenencias a otros agentes:

El cliente, deberá firmar el formato de carta de traspaso de valores especificando el valor y la cantidad de títulos, luego realizará el pago por valor según nuestro tarifario.

Una vez recibido lo anterior, CA Perú procederá a realizar la transferencia a la Sociedad Agente de Bolsa que especifique el cliente en el plazo de 48 horas, de no existir deuda por parte de este.

El traspaso de tenencias a otros agentes también se realizará en el caso del procedimiento previsto para el cese de operaciones de la SAB, contemplado en el numeral 12 de la presente Política de Clientes.

8 Tarifario y costos:

7.1 Tarifarios

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores, la SAB fija libremente sus comisiones. Teniendo en consideración lo anterior, los planes de crecimiento de la SAB y la oferta por similares servicios.

Las tarifas por transacciones son susceptibles de ser negociadas por cada cliente en forma individual por operaciones, considerando la frecuencia de negociación, los volúmenes tranzados o las características de cada operación o servicios complementarios que el cliente desee para determinadas operaciones, sin que ello implique una modificación al tarifario.

La SAB podrá en justificadas circunstancias exonerar a un cliente de otras tarifas sin que ello sea una constante.

El tarifario de la SAB se encuentra publicado en el portal de la Superintendencia del Mercado de Valores.

7.2 Cambios en las tarifas:

Las tarifas podrán ser modificadas de manera general por el Directorio o la Gerencia General de la SAB.

La nueva política será comunicada a los clientes en la pg. Web de la SAB con una anticipación no menor de quince (15) días, salvo que se trate de una reducción de las tarifas, lo que no requiere comunicación con anticipación.

9 Cambio en la Política de Clientes o contratos de servicios:

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.

En el caso que se modifique algún contrato que haya firmado el cliente se le informará y se le tomará nuevamente la firma como parte de un proceso de actualización de documentación.

El plazo para la difusión de la modificación de la Política de Clientes, a través de la página web de la SAB, de acuerdo con lo previsto en el artículo 32, inciso n) del RAI, es de diez (10) días calendario. Vencido dicho plazo la modificación entrará en vigencia y formará parte de la relación contractual entre la SAB y cada uno de sus clientes.

10 Consultas, reclamos y solución de conflictos:

Cualquier consulta o reclamo, será presentada a CA Perú por medio de su representante, vía telefónica ante la recepcionista, correo electrónico, Libro de Reclamaciones o carta dirigida al Gerente General.

- a) Consultas.- Se recepción a través de su representante quien se encarga de absolver su inquietud para lo cual deberá consultar con las áreas respectivas. El plazo para responder las consultadas será de 5 días hábiles.
- b) Reclamos.- Se recepción a través de su representante de forma escrita, quien se encarga de comunicarlo formalmente a la Gerencia General para la absolución de su inquietud. Todo reclamo, deberá detallar una descripción del mismo, además deberá indicar nombre, N° de documento de identidad, teléfono y dirección. El plazo para responder los reclamos será de 10 días hábiles.

- c) Solución de Conflictos.- A toda consulta, reclamo o conflicto se le dará trámite y será respondida vía telefónica, escrita o presencial, de acuerdo a como fue comunicada.

Es importante mencionar, que el Libro de Reclamaciones se encuentra a disposición de los clientes y quienes lo soliciten en la recepción de la SAB.

Los clientes tienen el derecho de acercarse a la Superintendencia del Mercado de Valores – SMV (Reglamento de Agentes de Intermediación – RAI, Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01) para presentar los reclamos o denuncias que consideren pertinentes o a INDECOPI, oficina de Protección al Consumidor (Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571).

11 Condiciones y obligaciones respecto al ACCESO WEB:

CA PERU 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.ca-peru.com.pe. Cabe señalar que el sistema ACCESO WEB es un sistema diseñado para facilitar la interacción entre el comitente y CA PERU SAB, no obstante, ello no limita ni excluye que el comitente pueda emplear los otros medios de comunicación vigentes tales como: medios escritos, telefónicos, correos electrónicos, entre otros.

CA PERU SAB cuenta con un Plan de Seguridad de Información, el mismo que busca identificar las principales amenazas, vulnerabilidades, y determinar el nivel de impacto y solución ante una eventualidad. Asimismo, se cuenta con un Manual del Sistema y un Plan de Contingencia, el mismo que establece mecanismos para evitar la degradación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de CA Perú SAB. Este último documento, abarca la identificación de los sistemas de información implantados en el agente de intermediación y la explicación de los mecanismos de seguridad utilizados para salvaguardar los datos, servicios e infraestructura que soportan dichos sistemas de información. Ambos documentos se encuentran a disposición de los clientes en la WEB.

CA PERU SAB no se hacen responsable por los daños que el(los) usuario(s) pueda sufrir como consecuencia del uso de la WEB, salvo aquellos que provengan de dolo o culpa inexcusable de CA PERU SAB, según fuera el caso.

CA PERU SAB no se hace responsable, ni respaldan la información que aparezca en la WEB y que no sea de su directa autoría.

CA PERU SAB no se hace responsable por los virus que puedan estar presentes en la WEB o en los mensajes que se remitan, en consecuencia se encuentra liberado desde ya de toda responsabilidad por los daños que los mismos puedan causar a el(los) usuario(s).

CA PERU SAB no 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 CA PERU SAB.

CA PERU SAB ha tomado las medidas necesarias para garantizar la calidad de la información presentada en la WEB.

CA PERU SAB aún tomando las previsiones necesarias a objeto de ofrecer una información veraz y oportuna, no será responsable por los eventuales problemas técnicos 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.

12 Cese de operaciones:

En caso la SAB decida el cese de sus operaciones, se aplicará el siguiente procedimiento.

- Una vez adoptada la decisión de cesar sus operaciones, la SAB procederá a llevar a cabo la transferencia a otro Agente, para su custodia, de los Instrumentos Financieros o recursos de propiedad de clientes u operaciones pendientes de liquidar, lo cual es un requisito para que se pueda presentar a la SMV la correspondiente solicitud de cancelación de autorización de funcionamiento de la SAB, de acuerdo a lo establecido en el artículo 157, segundo párrafo del RAI.

- Para efectos de llevar a cabo dicha transferencia, la SAB realizará lo siguiente:
 - i. La SAB suscribirá un convenio con otro Agente o entidad autorizada, el mismo que recibirá en custodia los activos y operaciones pendientes de liquidar de sus clientes, una vez que se hubiera cumplido con el procedimiento a que se refiere el numeral siguiente (“Agente Receptor”).

El Agente Receptor deberá contar con las características de idoneidad necesarias para realizar en forma adecuada la custodia antes señalada. Se entiende que el Agente Receptor cumple con dichas características siempre que:

- No hubiere sido sancionado por infracción grave o muy grave, en los últimos 4 años, vinculadas con el incumplimiento de sus obligaciones para con sus clientes.
- Cumpla con todos los requisitos y requerimientos regulatorios establecidos en la LMV y en el RAI para los Agentes.
- Mantenga vigente su autorización de funcionamiento.

El convenio antes indicado deberá contemplar lo siguiente:

- El Agente Receptor deberá otorgar condiciones de servicio, incluyendo las condiciones económicas equivalentes a las

que brindaba la SAB a sus clientes, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento de éstos. Las tarifas de custodia que cobre serán las mismas que la SAB viene cobrando a dichos clientes. Tales condiciones serán detalladas en el indicado convenio.

- No se cobrará a los indicados clientes ningún costo o tarifa por la transferencia o recepción de dichos activos y operaciones pendientes de liquidar.
 - El Agente Receptor no podrá realizar acciones respecto a dichos activos y operaciones, distintas a las propias de su rol de custodio. El Agente tendrá el deber de realizar tales actividades con las características de diligencia y lealtad exigidas por la normativa que le es aplicable.
 - El Agente Receptor deberá custodiar, asimismo, la documentación e información vinculada a dichos clientes y a sus activos y operaciones, que se le hubiera transferido para el desarrollo de sus funciones, durante el tiempo en que ejerza la mencionada custodia de activos y operaciones, y por el tiempo adicional que prevea la regulación aplicable. Asimismo, el Agente Receptor tendrá el deber de guardar confidencialidad y de no transferir a terceros información respecto a dichos activos y operaciones o a los clientes, con excepción de la revelación que sea estrictamente necesaria para el desarrollo de sus funciones o por mandato legal o de autoridad competente.
 - Los clientes cuyos activos y operaciones pendientes de liquidación hubieren sido transferidas al Agente Receptor tendrán derecho a dar por terminada dicha custodia en el momento que lo deseen, previa comunicación al Agente Receptor, y sin que deban asumir ninguna comisión o tarifa por ello por parte del Agente Receptor o de alguna persona o entidad vinculada a éste o perteneciente a su grupo económico, con excepción de las tarifas que hubiera asumido en el supuesto que dichos activos u operaciones se hubieran mantenido en custodia de la SAB, según se hubiere detallado en el convenio entre aquella y el Agente Receptor.
- ii. La SAB comunicará por vía notarial a sus clientes respecto a su decisión de cese de operaciones y de solicitar a la SMV la cancelación de su autorización de funcionamiento.

La comunicación indicada en el numeral anterior, asimismo:

- Expresará a los clientes la decisión de resolver la relación contractual entre la SAB y dichos clientes, lo que surtirá efectos de pleno derecho luego del plazo de 30 días calendario de recibida la comunicación, de acuerdo con lo

previsto en el numeral 3.4, inciso f. de la presente Política de Clientes.

- Otorgará a los referidos clientes el plazo de 30 días calendario para elegir y comunicar a la SAB la designación de un Agente o entidad autorizada a la cual la SAB deberá traspasar los activos u operaciones pendientes de liquidar de dichos clientes,
 - Indicará la denominación y datos de identificación del Agente Receptor, al que luego de vencido el plazo a que se refiere el punto anterior, entregará en custodia los activos y operaciones pendientes de liquidar de los mencionados clientes, en el caso de aquellos que no hubieran comunicado a la SAB, dentro de dicho plazo, qué Agente deberá custodiar los indicados activos y operaciones,
 - Indicará los términos en que el Agente Receptor recibirá en custodia los activos y operaciones antes referidos.
- iii. La SAB transferirá los activos y operaciones pendientes de liquidar a sus clientes en el plazo más breve luego de recibida la comunicación de éstos respecto al Agente al que los mismos deberán ser traspasados.
- iv. La SAB transferirá al Agente Receptor los activos y operaciones pendientes de liquidar de sus clientes que no hubieran indicado, dentro del plazo de 30 días calendario antes señalado, qué Agente deberá recibir los mismos. Dicha transferencia deberá efectuarse en el plazo más breve posible y los términos serán los establecidos en el convenio indicado anteriormente, que deberán haber celebrado la SAB y el Agente Receptor. La transferencia incluirá la documentación e información relacionada a dichos activos y operaciones, así como la relativa a los titulares que se requiera para el desarrollo de la custodia antes mencionada.

IMPORTANTE:

El cliente en ningún caso debe entregar dinero en efectivo a la SAB o a sus representantes, debiendo efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas bancarias de la SAB.