

## POLITICA DE CLIENTES

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

### A) TERMINOLOGIA

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

**SMV:** Superintendencia del Mercado de Valores

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

**RAI:** Reglamento de Agentes de Intermediación

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

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

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

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

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

### B) CLIENTES

#### B.1. Requisitos.

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

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

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

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

##### a) Persona Natural:

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

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

- Indicación sobre la forma de Comunicar las órdenes.

Al Contrato se adjuntará; copia del documento de identidad del titular, recibo reciente de algún tipo de servicio en el que consigne su domicilio y de ser el caso, copia del documento de identidad del apoderado con un certificado de vigencia de poder emitido por Registros Públicos.

##### b) Persona Jurídica.

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

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

#### B.3. Formalidades

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

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

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

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

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

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

## B.5. Condiciones.

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

Además, la suscripción del contrato implica que el cliente constituye en garantía a favor de CARTISA todos sus valores y saldos en efectivo en custodia de ésta, para honrar todas sus operaciones.

En consecuencia el cliente faculta expresamente a CARTISA a:

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

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

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

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

- Por inactividad durante el período de seis meses, sin mantener valores, ni saldos en custodia.
- Por no comunicar oportunamente cualquier cambio en sus datos de registro.
- Por negarse a actualizar su información de registro cuando así se le requiera.
- Por incumplimiento en el pago de compras u operaciones de reporte.
- Por no informar su condición de Representante de un Agente de Intermediación, distinto de CARTISA, o por haberla adquirido.

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

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

## C) REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE ORDENES

### C.1. Descripción

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

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

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

### C.2. Recepción

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

Las órdenes serán recibidas conforme a los horarios de negociación de cada Mercado Centralizado al que sea dirigida.

El horario de recepción de órdenes para operaciones extrabursátiles, sobre valores inscritos la Bolsa de Valores de Lima, es de 10:00 a 16:30.

Las órdenes para operaciones extrabursátiles sobre valores no inscritos en la Bolsa de Valores de Lima, serán recibidas durante todo el día y se sujetarán cuando corresponda, a lo dispuesto en el RAI respecto a la Negociación de Instrumentos no Inscritos en el Registro, debiendo según el caso adjuntarse a la orden, la documentación señalada en esa Norma.

### C.3. Ejecución

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

- En compras; Cuando el cliente no haya acreditado los fondos suficientes en las cuentas de CARTISA.
- En ventas; Cuando los valores ordenados vender no estén disponibles en la custodia de CARTISA.
- Cuando CARTISA determine que la orden no se ajusta a las condiciones de oferta o demanda y/o podría promover oscilación artificial en los precios o pudiera tratarse de una operación simulada.
- Si el cliente ha incumplido cualquiera de las condiciones de la presente política.
- En Operaciones de Reporte; Cuando las condiciones del mercado de los valores ofrecidos en garantía, de la cartera del cliente no sean los adecuados a juicio de la gerencia de CARTISA.
- En Operaciones Extrabursátiles; cuando a juicio de CARTISA las condiciones de la operación solicitada no se ajusten a las leyes y reglamentos vigentes.
- En Derivados Financieros, cuando el cliente no tenga garantías que cubran el 100% de la posición corta que adopte.

Las órdenes validadas/aceptadas, para el mercado local serán transmitidas al Sistema de Negociación, por cualquiera de los medios de comunicación que mantenga vigentes CARTISA para los efectos. Las órdenes para mercados extranjeros, serán dirigidas al representante encargado, quien las ingresará al Sistema de Negociación o las transmitirá al Broker extranjero, en todos los casos respetando la correlatividad con que han sido registradas en el Sistema de Operaciones, sin distinción ni exclusión alguna.

### C.4. Modificaciones y correcciones de órdenes.

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

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

La corrección se podrá efectuar en cualquier momento, dentro del plazo máximo establecido en las normas

aplicables, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente.

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

### C.5. Órdenes especiales

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

### C.6. Registro

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

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

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

### C.7. Asignación

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

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

## D) LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES

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

haya abonado a favor de CARTISA el importe correspondiente a estas operaciones..

Las operaciones extrabursátiles se liquidarán conforme a lo siguiente:

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

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

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

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

## E) SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

### E.1 Custodia de valores

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

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

### E.2 Traspaso de valores

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

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

### E.3 Reclamos y consultas

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

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

Sin perjuicio de la presentación del reclamo y/o de la respuesta al mismo, el cliente que se considere afectado por la posible inobservancia de CARTISA a las normas

sobre protección del consumidor, podrá formular la respectiva denuncia ante el INDECOPI o formular su reclamo ante la SMV.

### E.4 Mutuos de Dinero

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

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

## F) COMISIONES Y COSTOS

### F.1. Tarifario.

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

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

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

### Otras Tarifas

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

### Observaciones:

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

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

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

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



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

SMV

Superintendencia del Mercado  
de Valores

AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Mirafl ores, 10 de febrero de 2017

**OFICIO N° 957-2017-SMV/10.2**

**Señor**  
**Hernán Bastías Parraguez**  
**Gerente General**  
**CARTISA SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA**  
**Presente.-**

**Ref: Expediente N° 2016036967**

De mi consideración:

Me dirijo a usted con relación al expediente de la referencia, mediante el cual Cartisa Sociedad Agente de Bolsa. (en adelante, CARTISA) solicita la aprobación correspondiente a su Política de Clientes, en cumplimiento con lo señalado en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de Agentes de Intermediación, aprobado por Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01 (en adelante, RAI).

De la evaluación a la documentación presentada se ha determinado que la política de clientes de CARTISA, cumple con los requisitos establecidos en el artículo 32 del RAI.

En tal sentido, en aplicación del artículo 38, numeral 35, del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia del Mercado de Valores, aprobado por Decreto Supremo N° 216-2011-EF y su modificatoria, se aprueba la Política de Clientes de CARTISA, disponiéndose su inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado por: MANCO MANCO Armando (FAU:  
Razon:

**Armando Manco Manco**  
**Intendente General**  
**Intendencia General de Supervisión de Entidades**