

# CITICORP PERÚ S.A. SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA

## POLÍTICA DE CLIENTES

---

La presente Política de Clientes ha sido elaborada en cumplimiento de lo establecido por la Resolución SMV N° 034-2015-SMV/01, publicada el 19 de diciembre de 2015 (el “Reglamento”), con el objetivo de permitir a Citicorp establecer los criterios, parámetros y procedimientos aplicables para el conocimiento e identificación de clientes así como al proceso de recepción, registro, transmisión, ejecución de órdenes y asignación de operaciones, de acuerdo con los sistemas de negociación de valores utilizados en el mercado de valores peruano.

Esta Política de Clientes entrará en vigencia a partir del 24 de mayo de 2017.

---

### CONTENIDO

1. **Definiciones.**
2. **Requisitos y condiciones para calificar como cliente de Citicorp SAB.**
3. **Procesamiento de órdenes y transmisión al mercado.**
4. **Criterios y pautas para evitar conflictos de intereses.**
5. **Procedimiento para la modificación y corrección de órdenes.**
6. **Procedimiento para el levantamiento, imposibilidad de negociar y retención de comitentes.**
7. **Procedimiento de reclamos**
8. **Incumplimiento en pago de operaciones.**
9. **Consideraciones generales.**
10. **Limitación de Responsabilidad**
11. **Custodia.**
12. **Traspaso de Tenencias.**
13. **Comisiones.**

## 1. **DEFINICIONES**

**ANTI-BOYCOTT:** es la política que norma las actitudes o acciones que Citigroup y sus subsidiarias deben adoptar ante requerimientos para sumarse a *boycotts* impuestos por otras naciones.

**ANTI-MONEY LAUNDERING (AML):** Es la política de prevención de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo que está destinada a proteger a Citigroup de transacciones que involucren dinero obtenido de forma ilícita.

**BVL:** Es la Bolsa de Valores de Lima S.A.

**CITIBANK:** Es Citibank del Perú S.A.

**CITICORP SAB:** Es Citicorp Perú S.A. Sociedad Agente de Bolsa.

**CITIGROUP:** Es Citigroup Inc., sociedad constituida y existente bajo las leyes de los Estados Unidos de América. Citigroup es la matriz del grupo económico al que pertenecen Citicorp SAB y Citibank.

**CLIENTE:** Es la persona jurídica, nacional o extranjera, que inicia o mantiene alguna relación comercial para la prestación del servicio de intermediación de valores al que Citicorp SAB está facultado de acuerdo con su autorización de funcionamiento y de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Agentes de Intermediación y el Texto Único Ordenado de la Ley de Mercado de Valores, aprobado por Decreto Supremo No. 093-2002-EF.

- **ACTIVO:** Toda persona jurídica que haya suscrito el contrato de intermediación con Citicorp SAB y mantenga cuentas en Citibank y/o cuenta con valores adquiridos con Citicorp SAB.
- **INACTIVO:** Toda persona jurídica que en el periodo de un (1) año no cuente con movimientos o saldos en sus cuentas.

**CUSTODIA GLOBAL:** Servicio de custodia ofrecido por el área de *Global Securities Services* en Citibank a Inversionistas Institucionales, con quienes se ha suscrito un contrato global de servicio a través de los cuales se ha autorizado para que puedan ser representados por Citibank para la firma de documentación y la realización de operaciones en Citicorp SAB.

**DNI:** Es el Documento Nacional de Identidad.

**MILENIUM:** Es el sistema de negociación electrónica autorizado por la BVL para la ejecución de órdenes de Clientes.

**EMPLOYEE TRADING POLICY:** Es la política de inversiones personales que regula las transacciones en títulos valores de los empleados de la banca corporativa y de inversión de Citigroup. El objetivo de la política es evitar la negociación (*trading*) con posesión de información privilegiada o con apariencia de que así sea.

**KNOW YOUR CUSTOMER (KYC):** Son los procedimientos que tienen como objetivo confirmar y documentar el conocimiento del Cliente, su perfil transaccional, así como verificar la identidad de los Clientes, entre otros, antes de iniciar una relación comercial.

**LEY DEL MERCADO DE VALORES:** Es el Texto Único Ordenado de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Decreto Supremo No. 093-2002-EF, y sus modificatorias.

**MIFT (*Manually Initiated Funds Transfer*):** Es la política que establece controles para la recepción y transmisión de instrucciones escritas para realizar transferencias de fondos.

**MVNET:** Es el sistema electrónico de intercambio de información que, utilizando la tecnología de las firmas digitales e internet, permite el intercambio de información entre SMV y las entidades supervisadas por SMV.

**REPRESENTANTE AUTORIZADO:** Es la persona natural designada por Citicorp SAB y autorizada por la SMV para actuar en nombre de Citicorp SAB en los actos relacionados al servicio de intermediación que brinda.

**SISTEMA SIVXXI:** Es el Sistema de Registro y Asignación de Órdenes de Citicorp SAB.

**SMV:** Es la Superintendencia del Mercado de Valores.

**GLOBAL SCREENING POLICY:** Es la política que establece umbrales mínimos de detección para identificar y prevenir las transacciones o las cuentas que, están prohibidas por leyes y regulaciones de sanciones de Estados Unidos u otros países o que representen un riesgo reputacional debido a la participación de individuos o entidades asociadas al narcotráfico, terrorismo o la proliferación de armas de destrucción masiva.

**VINCULADOS:** Se entenderá como vinculación, si se presenta alguno de los supuestos establecidos en el artículo 5<sup>1</sup> del Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos, aprobado por Resolución SMV No. 019-2015-SMV/01.

## **2. REQUISITOS Y CONDICIONES PARA CALIFICAR COMO CLIENTE DE CITICORP SAB**

Podrán ser Clientes las **personas jurídicas o patrimonios autónomos** que así lo soliciten, siempre y cuando cumplan, a satisfacción de Citicorp SAB, con las condiciones establecidas en el Contrato

- 
- <sup>1</sup> Se presume vinculación, salvo prueba en contrario:
- a. Por parentesco, entre personas naturales.
  - b. Por propiedad y/o gestión, entre:
    - b.1 Una entidad (personas jurídicas o entes jurídicos, este último entendido como son i) fondos de inversión, patrimonios fideicometidos y otros patrimonios autónomos gestionados por terceros, que carecen de personería jurídica o, ii) contratos en los que dos o más personas, que se asocian temporalmente, tienen un derecho o interés común para realizar una actividad determinada, sin constituir una persona jurídica. Para efectos del presente reglamento, no califican como entes jurídicos los fondos mutuos de inversión en valores y los fondos de pensiones) y las personas o entes jurídicos que tengan participación representativa en ésta.
    - b.2 Una entidad y las personas o entes jurídicos que tengan propiedad indirecta en esta, igual o mayor al cuatro (4%) por ciento.
    - b.3 Las personas naturales que ejercen el control de un mismo grupo económico.
    - b.4 Las entidades de un mismo grupo económico.
    - b.5 Una entidad y la persona, ente jurídico o grupo de personas que controlan a esta o que ejercen el control del grupo económico al que pertenece esta.
    - b.6 Una entidad y las entidades controladas por alguna (s) de las personas naturales que ejercen el control de la entidad o del grupo económico al que pertenece la entidad.
    - b.7 Una entidad y los parientes de las personas naturales que ejercen el control sobre esta o que ejercen el control del grupo económico al que pertenece esta.
    - b.8 Una entidad y sus directores, principales funcionarios o asesores o quienes hayan desempeñado dichos cargos en los últimos doce (12) meses.
    - b.9 Los directores, principales funcionarios y asesores de una entidad, según corresponda, y los accionistas o socios que tengan participación representativa en dicha entidad.
    - b.10 La persona o ente jurídico a favor de quien se otorgó un financiamiento y el destinatario final a quien se trasladó el mismo, durante el tiempo que se mantenga el financiamiento y hasta doce (12) meses de culminado este.
    - b.11 Una persona o ente jurídico y aquella que la representa, siempre que esta última tenga la capacidad para tomar decisiones en una o más operaciones.
    - b.12 Las entidades que tienen en común a por lo menos un tercio de sus directores o principales funcionarios.
    - b.13 Las personas que tengan suscrito un contrato asociativo, y hasta doce (12) meses posteriores a su finalización.
    - b.14 La persona o ente jurídico acreedor o garante de obligaciones y la persona o ente jurídico deudora o cuyas obligaciones son garantizadas por la primera, siempre que la acreedora o garante no sea una empresa del sistema financiero y dicha acreencia o monto garantizado represente más del diez por ciento (10%) de los pasivos del deudor.
    - b.15 Las personas o entes jurídicos que tienen obligaciones respaldadas por una misma garantía.
    - b.16 Las personas jurídicas que tienen accionistas o socios comunes que pueden designar o destituir, por lo menos, un tercio de los miembros del directorio en cada una de ellas.
    - b.17 Las personas naturales y las entidades pertenecientes a un grupo económico, cuando las primeras sean directores, principales funcionarios o asesores de una persona o ente jurídico, según corresponda, perteneciente al grupo económico de dicha entidad o hayan ejercido cualquier de estos cargos durante los últimos doce (12) meses.
    - b.18 Una entidad y otra cuando de la documentación institucional de una de ellas o mediante prueba indiciaria se evidencie que una actúa como división o departamento de la otra.
    - b.19 Las entidades que hayan intercambiado dos (02) o más de sus directores, gerentes y/o principales funcionarios, durante los últimos doce (12) meses.

de Intermediación, en la presente “Política de Clientes” y con las políticas corporativas internas de KNOW YOUR CUSTOMER (KYC - “Conoce a tu Cliente”), de ANTI-MONEY LAUNDERING (AML: “Prevención de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo”), y con todas y cada una de las siguientes condiciones:

- Ser clientes de Citibank.
- Haber suscrito, a satisfacción de Citicorp SAB, el Contrato de Intermediación.
- Completar hoja de estipulaciones y condiciones que regirán las operaciones.
- Abrir una cuenta de custodia en Citicorp SAB. Esta condición no será aplicable para los clientes de Custodia Global.
- Copia del testimonio de la escritura pública de constitución de la persona jurídica y su estatuto social vigente, o documento de constitución similar en caso de personas jurídicas extranjeras.
- Copia del documento de identidad (DNI o Carnet de extranjería) vigente de los representantes de la persona jurídica, o documento similar en caso de representantes de personas jurídicas extranjeras.
- Documento que acredite los poderes otorgados a los representantes.
- Tarjeta o registro de firmas autorizadas;
- Copia del RUC de la empresa o documento similar del país de origen en caso de personas jurídicas extranjeras.
- Documentos que acrediten la vigencia de la empresa.
- Número de empleados en planillas.

Adicionalmente a los requisitos establecidos en la presente sección, los Clientes deberán informar a Citicorp SAB de cualquier modificación en los datos consignados y solicitar su actualización dentro de los treinta (30) días hábiles de ocurrido el hecho. Para ello, y adicionalmente a la solicitud de cambio, se tiene que completar un MIFT u hoja de estipulaciones y condiciones que regirán las operaciones, según corresponda. Citicorp SAB cuenta con un plazo de diez (10) días hábiles para realizar los cambios una vez recibida la comunicación.

El cumplimiento de los requisitos mencionados en la presente sección es requisito indispensable para que la persona jurídica mantenga su condición de Cliente.

Todo Cliente que cumpla con los requisitos anteriormente expuestos es considerado por Citicorp SAB como cliente Activo y, por ende, autorizado a realizar operaciones a través del vehículo.

En caso un Cliente no realice operaciones en un periodo mayor a un (1) año y no cuente con saldos en la cuenta matriz de Citicorp SAB, o que sus cuentas hayan sido cerradas por decisión del Cliente, perderá la condición de Cliente y será considerado como Inactivo.

Para retomar la condición de Cliente Activo, deberá recabar un nuevo contrato de intermediación.

### **3. PROCESAMIENTO DE ÓRDENES Y TRANSMISIÓN AL MERCADO**

#### **a. Horarios**

Las órdenes se recibirán solamente en días hábiles, de lunes a viernes según los horarios estipulados en las Disposiciones Complementarias al artículo 3 del Reglamento de Rueda de Bolsa de Valores de Lima, cualquier orden recibida luego de la hora de corte se considerará ingresada el día hábil inmediato siguiente.

Para el caso de órdenes de instrumentos del exterior, éstas se recibirán también en el horario de atención señalado en las Disposiciones Complementarias al artículo 3 del Reglamento de Rueda de Bolsa de Valores de Lima y aquellas órdenes que se reciban después del cierre del mercado exterior, serán consideradas ingresadas el día hábil inmediato siguiente.

Las órdenes solo se recibirán en las oficinas principales de Citicorp SAB ubicadas en Av. Canaval y Moreyra 480, Piso 4, San Isidro, cuya central telefónica es (511) 215-2400 y cuyo número de fax es (511) 421-4173. Cabe señalar, que las oficinas principales de Citicorp SAB cuentan con acceso directo a la negociación en mecanismos centralizados.

Las órdenes que se reciban con posterioridad al horario antes señalado serán intermediadas en la jornada bursátil inmediata siguiente.

**b. Medios Autorizados**

Los Clientes podrán presentar sus órdenes por los medios que se detallan a continuación:

- Vía escrita, solo en original, que deberá ser presentado en las oficinas de Citicorp SAB, con la finalidad que nuestro Representante registre la orden y la ingrese en el sistema.
- Vía fax, siempre que el Cliente haya suscrito el contrato MIFT, los cuales serán recibidos en los números telefónicos asignados e informados por Citicorp SAB.
- Vía telefónica, para lo cual Citicorp SAB cuenta con un sistema de grabación de llamadas telefónicas para el registro de la orden por parte de los Representantes en los números telefónicos asignados e informados por Citicorp SAB.

Citicorp SAB solamente recibirá y procesará órdenes recibidas por medios expresamente consignados por cada Cliente en el Contrato de Intermediación.

En el caso de ofertas públicas primarias, las órdenes serán recibidas por los representantes de Citicorp SAB conforme al procedimiento establecidas en el prospecto informativo.

**c. Tipos de Órdenes**

**Orden Ordinaria:** son todas las órdenes que reciba Citicorp SAB de un Cliente.

**Operaciones propias o de vinculados:** Citicorp SAB ha definido la existencia de operaciones propias y de sus vinculados, como aquellas órdenes compraventa de valores que realice Citicorp SAB por cuenta propia o por algún vinculado a ella de forma directa o indirecta. Estas órdenes son ingresadas con última prioridad en la asignación.

Citicorp SAB no recibirá órdenes especiales.

**d. Consideraciones Generales sobre la Recepción de Órdenes**

Con relación al registro de las órdenes:

- Sólo se aceptarán las órdenes de los Clientes Activos que hayan suscrito el contrato de intermediación y hayan cumplido con presentar toda la información requerida por Citicorp SAB.
- Sólo las órdenes que hayan cumplido en su integridad con la información requerida por el Reglamento serán ingresadas al Sistema SIV XXI inmediatamente después de haber sido recibidas.
- Las órdenes deberán ingresarse al Sistema SIV XXI en orden cronológico en que fueron recibidas por el Representante Autorizado de Citicorp SAB.
- Si la orden no es ejecutada dentro del plazo indicado por el Cliente, será necesario recabar nuevas instrucciones. Si no se hubiere indicado plazo, se entenderá que el plazo de la orden es de cinco (5) días hábiles de recibida, luego de los cuales se requerirán nuevas instrucciones del Cliente.
- Las órdenes de compra con instrucciones del Cliente que indiquen formas especiales de pago (cheques), deberán reflejar tal hecho en la sección "observaciones", tanto al momento en que el Representante Autorizado toma la orden como cuando Citicorp SAB registra dicha orden en el Sistema SIV XXI.

- Citicorp SAB no recibe órdenes para ser ejecutadas en mercados extranjeros, ni por cuenta propia ni por cuenta de terceros.
- Citicorp SAB no utiliza una cuenta global para acumular diversas órdenes de Clientes en el caso de colocaciones ni de asignación de valores e instrumentos financieros.

**e. Procedimiento de Recepción, Registro y Ejecución de Órdenes**

- El Representante Autorizado recibirá las órdenes de los Clientes de acuerdo con los medios autorizados y los horarios definidos para ello en los literales a. y b. precedentes, respectivamente.
- Se verificará que los datos de los apoderados que emiten las órdenes para las operaciones estén conformes con la información consignada en el Contrato de Intermediación.
- Las órdenes recibidas serán ingresadas en el Sistema SIV XXI, el cual asignará un número correlativo automáticamente respetando el orden cronológico de recibida por Citicorp SAB.
- En el caso de una operación de venta, se verificará que las acciones negociadas estén registradas en la cuenta matriz de Citicorp SAB o de la entidad encargada de la custodia en CAVALI, con anterioridad a la realización de la transacción.

En el caso de una operación de compra, se verificará que los fondos de los Clientes estén disponibles en las cuentas de Citicorp SAB con anterioridad a la realización de la transacción, salvo que cuenten con líneas aprobadas por parte de Citibank y/o Citibank N.A. Se exceptúa de este requisito a las operaciones realizadas por Clientes previamente aprobados para realizar operaciones de compra sin contar, en el día de ejecución de la operación, con los fondos (lo cual será debidamente identificado) o con las líneas de crédito descritas anteriormente.

- Las órdenes registradas serán ejecutadas en Milenium por un Representante Autorizado.

**f. Procedimiento de Asignación de Órdenes**

- Todas las operaciones ejecutadas en Milenium serán asignadas en el Sistema SIV XXI el mismo día.
- La asignación de operaciones se debe realizar respetando estrictamente el orden de llegada de las instrucciones (y el orden cronológico en que fueron ejecutadas las operaciones en Milenium).
- Los archivos de órdenes, asignaciones y pólizas deben ser enviados diariamente por Citicorp SAB a la SMV vía MVNet.
- Al final del día se deberán archivar todas las órdenes emitidas por el Sistema SIV XXI junto con la confirmación de las operaciones y el reporte de pólizas.
- Cada Cliente debe recibir la póliza correspondiente dentro del plazo del tres (3) días hábiles siguientes de ejecutada la orden.
- En el caso de los Clientes de Custodia Global, el reporte de las operaciones y pólizas se enviará por correo electrónico al representante autorizado, como constancia de que las mencionadas operaciones han sido realizadas por cuenta de Citibank.

**4. CRITERIOS Y PAUTAS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES**

Los criterios para evitar conflictos de intereses entre los Clientes Vinculados a Citicorp SAB y los Clientes no Vinculados a Citicorp SAB se basan en las siguientes pautas:

- Las órdenes son ejecutadas en el mismo orden de ingreso al Sistema SIV XXI.
- Las órdenes del personal con responsabilidades designadas en Citicorp SAB solo se aceptarán y procesarán con la previa aprobación del Gerente General de Citicorp SAB. Asimismo, antes de efectuar estas operaciones, el personal involucrado deberá solicitar la autorización del área de Cumplimiento, a fin de garantizar el cumplimiento del *Employee Trading Policy*. Las autorizaciones se solicitarán vía correo electrónico.
- Si dos órdenes llegan al mismo tiempo, las órdenes de Clientes no Vinculados a Citicorp SAB siempre tendrán prioridad sobre las órdenes de Clientes Vinculados a Citicorp SAB.
- En caso de conflicto de intereses con otro Cliente, se mantendrá neutralidad y, en ningún caso, se concederá privilegio alguno a uno en detrimento de otro, considerando que cada orden será ingresada y ejecutada por orden de llegada.

## **5. PROCEDIMIENTO PARA LA MODIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE ÓRDENES**

### **a. Procedimiento para la Modificación de Órdenes**

- Las modificaciones son instrucciones expresas del Cliente con la finalidad de variar o cancelar una orden formulada originalmente.
- Las modificaciones en el sistema deben ser aprobadas por un Representante Autorizado y sólo se procesarán en caso la orden original no haya sido ejecutada en su totalidad al momento de solicitarse tal modificación y únicamente por la parte pendiente de ejecución.
- Las modificaciones deberán ser impartidas por el Cliente, utilizando los medios autorizados para el envío de órdenes.
- De proceder la modificación, se anulará la orden original y se deberá ingresar una nueva orden al Sistema SIV XXI, generándose un nuevo número correlativo y la hora de recepción que corresponda.

### **b. Procedimiento para la Corrección de Órdenes**

- Las correcciones de órdenes se realizan por errores imputables a Citicorp SAB. Dichos errores podrían originarse en el proceso de recepción, operación y asignación de órdenes.
- Las correcciones deben ser autorizadas por el supervisor del área de operaciones de Citicorp SAB. Todas las correcciones realizadas serán sustentadas y se reflejarán en el Sistema SIV XXI.
- Las correcciones podrán efectuarse en cualquier momento en la medida que no se haya liquidado la operación.

## **6. PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO, IMPOSIBILIDAD DE NEGOCIAR Y RETENCIÓN DE COMITENTES**

### **a. Procedimiento para el levantamiento de Reserva Bursátil por mandato judicial**

- El levantamiento de la reserva bursátil se presenta en cualquiera de los casos establecidos en el artículo 47<sup>2</sup> de la Ley del Mercado de Valores. Una vez recibida la solicitud, se procederá a buscar en la base de datos de Clientes del Sistema SIV XXI.

---

<sup>2</sup> Principalmente, en los siguientes casos:

- a) Cuando medien pedidos formulados por los jueces, tribunales y fiscales en el ejercicio regular de sus funciones y con específica referencia a un proceso o investigación determinados, en el que sea parte la persona a la que se contrae la solicitud.

- En caso de encontrarse a una de las personas como Cliente, verificando que no sea un caso de homonimia y que efectivamente es Cliente del vehículo legal, se buscará información acerca de las operaciones que haya realizado durante el lapso de tiempo indicado en el requerimiento. De encontrarse información, se procederá a emitir respuesta al requerimiento y enviar una copia a la unidad de AML. En caso contrario, sólo se informará que las personas investigadas no han realizado operaciones a través de Citicorp SAB durante el período de tiempo indicado como materia de la investigación.
- b. Procedimiento para el registro de imposibilidad de negociación en el mercado por mandato judicial**
- La imposibilidad de negociar se presenta cuando la SMV solicita información sobre operaciones realizadas por personas naturales y/o jurídicas que se encuentran impedidas de negociar en el mercado, por mandato judicial.
  - Comunicar al área de AML del Citibank ante estos eventos.
  - En este caso, se sigue un procedimiento similar al levantamiento de reserva bursátil, con la diferencia de que estas personas quedan imposibilitadas de negociar en el mercado hasta el levantamiento del aviso por parte de la SMV. Por tal motivo, Citicorp SAB no aceptará órdenes de estas personas. Asimismo, Citicorp SAB informará al regulador de la tenencia de valores en custodia de dicho Cliente y se le informará al Cliente.
- c. Procedimiento para la retención de valores por mandato judicial**
- En el caso de retención, si Citicorp SAB posee valores en custodia, se verá en la necesidad de impedir la negociación de estos valores, reteniendo los mismos e informando de esta situación a la SMV. Adicionalmente, Citicorp SAB deberá comunicar esta situación al Cliente.

## **7. Procedimiento para Consultas y Solución de Conflictos**

### **a. Consultas**

Toda consulta que formulen los Clientes de Citicorp SAB podrá deberse efectuarse por:

- ✓ Escrito, presentado en mesa de partes, refiriendo la carta con atención al Representante Autorizado que administra la cuenta en Citicorp SAB (Av. Canaval y Moreyra No. 480, piso 4, San Isidro, Lima), o con atención al vehículo legal.
- ✓ Correo electrónico, enviado a los representantes autorizados.
- ✓ Vía telefónica, al número (511) 215-2400.

- 
- b) Cuando la información concierna a transacciones ejecutadas por personas implicadas en el tráfico ilícito de drogas o que se hallen bajo sospecha de efectuarlo, favorecerlo u ocultarlo y sea requerida directamente a la SMV o, por conducto de ella, a las bolsas, demás entidades responsables de la conducción de mecanismos centralizados, a las instituciones de compensación y liquidación de valores, así como a los agentes de intermediación, por un gobierno extranjero con el que el país tenga suscrito un convenio para combatir y sancionar esa actividad delictiva.
  - c) Cuando la información sea solicitada por organismos de control de países con los cuales la SMV tenga suscritos convenios de cooperación o memoranda de entendimiento, siempre que la petición sea por conducto de la SMV y que las leyes de dichos países contemplen iguales prerrogativas para las solicitudes de información que les curse la SMV.
  - d) Cuando la información, individual o de los registros, sea solicitada por la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú, en el marco de la realización de sus funciones de investigación según sus leyes de creación y modificatorias.
  - e) Cuando la información sea solicitada por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, en el ejercicio regular de sus funciones y con referencia a la atribución de rentas, pérdidas, créditos y/o retenciones que se debe efectuar a los partícipes, inversionistas y, en general, cualquier contribuyente, de acuerdo a la Ley del Impuesto a la Renta.



Las consultas serán absueltas en un plazo máximo de quince (15) días.

**b. Reclamos**

Los Clientes de Citicorp SAB podrán presentar sus reclamos siguiendo el procedimiento descrito a continuación:

El Cliente podrá presentar su reclamo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- ✓ Escrito. Entregando a Mesa de partes, refiriendo la carta con atención al Representante Autorizado que administra la cuenta en Citicorp SAB (Av. Canaval y Moreyra No. 480, piso 4, San Isidro, Lima), o con atención al vehículo legal; especificando detalladamente el reclamo correspondiente y adjuntando toda la documentación que sustenta el mismo.
- ✓ Por correo electrónico. Enviando un correo electrónico a los representantes autorizados. El Cliente deberá especificar detalladamente el reclamo correspondiente y, en lo posible, adjuntando documentación que sustenta el mismo.
- ✓ Vía telefónica, al número (511) 215-2400.

El área encargada de Citicorp SAB efectuará la investigación correspondiente, procediendo a contestar el reclamo según la antigüedad del mismo:

- ✓ Se notificará al Cliente de la recepción del reclamo en los siete (07) días hábiles de recibido el mismo.
- ✓ El reclamo presentado tendrá un tiempo de respuesta de 30 días calendario contado desde la fecha de presentación del reclamo por el Cliente, el cual contará con la aprobación de Gerencia de la SAB y de Legal. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, lo cual deberá ser puesto en conocimiento del Cliente antes de la culminación del plazo inicial. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá realizarse por escrito.

En caso el Cliente no estuviera conforme con la respuesta obtenida de Citicorp SAB, tiene el derecho a presentar su reclamo a la SMV que bajo sus procedimientos resolverá la controversia.

La formulación de un reclamo ante Citicorp SAB no constituye vía previa ni supone limitación alguna para que los clientes puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias o para interponer las denuncias administrativas correspondientes.

Los comitentes que ostenten la condición de consumidores finales y que se consideren afectados por la posible inobservancia de las normas sobre protección del consumidor por parte de Citicorp SAB podrán formular la respectiva denuncia ante el Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), a efectos de que dicha institución pueda actuar en el ámbito de su competencia conforme a lo establecido en la Resolución SMV No. 006-2012-SMV/01.

De conformidad con el Reglamento, Citicorp SAB conservará los documentos durante un periodo de diez (10) años. En el caso de las grabaciones de las órdenes instruidas telefónicamente por cuenta de los Clientes deben mantenerse por cinco (5) años, por lo que no se podrá atender reclamos y/o solicitudes con una antigüedad mayor a la señalada.

Para cualquier controversia que surja con el Cliente con relación a la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente Política de Clientes y en el Contrato de Intermediación, las partes renunciarán al fuero de sus domicilios y se someten expresamente a la competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial del Cercado de Lima,

**8. INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE OPERACIONES**

En los casos de excepción que establezca la SMV de conformidad con el inciso f) del artículo 195 de la Ley del Mercado de Valores, si luego de realizada la operación, el Cliente no cumpliera en

cancelar totalmente sus operaciones o entregar los valores en los plazos establecidos que se detallan en las correspondientes pólizas, Citicorp SAB se reserva el derecho de disponer de cualquier suma de dinero que el Cliente tenga en cuentas de Citicorp 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. En el caso de operaciones de compra en las que no se hubieren entregado los respectivos fondos, Citicorp SAB podrá vender los valores resultantes de dicha operación sin previo aviso.

En caso de incumplimiento en la BVL se procederá de la siguiente manera:

- a) A partir del día siguiente de la liquidación, Citicorp SAB podrá proceder con la ejecución de los valores no pagados por el Cliente, esta ejecución se realizará a valor de mercado y se efectuará por el total de los valores comprados.
- b) Mientras el Cliente no cumpla con cancelar la operación, no podrá disponer de los valores comprados.
- c) Los fondos obtenidos, producto de dichas ejecuciones serán abonados directamente en las cuentas de Citicorp SAB.
- d) En caso de que el producto obtenido de la ejecución de dichos valores no cubra el importe impago, a partir de la fecha de ejecución se procederá al cargo de dicha diferencia en cualquiera de las cuentas que el Cliente posea en Citibank y/o en caso de mantener valores en custodia estos podrán ser vendidos, conforme a la autorizado por el Cliente en la orden de negociación y/o el contrato de intermediación.

## **9. CONSIDERACIONES GENERALES**

- Los Clientes no podrán, bajo ningún motivo, entregar dinero en efectivo a Citicorp SAB o a algún Representante Autorizado para las operaciones que dicho Cliente realice a través de Citicorp SAB. Asimismo, los Clientes se comprometen a efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación de Citicorp SAB. El Representante Autorizado que tramite la cuenta, es quien verifica que la cuenta de intermediación se encuentra debidamente conciliada.
- Los términos y condiciones de la presente Política de Clientes podrán ser modificados por Citicorp SAB, lo cual será informado oportunamente a la SMV como hecho relevante y al Cliente. Citicorp SAB dará una adecuada difusión de la nueva Política de Clientes con la finalidad de que sus clientes y el público en general puedan tener conocimiento pleno de los procedimientos y criterios contenidos en el referido documento. En ese sentido, los cambios serán difundidos en la página web de Citicorp SAB por un plazo de quince (15) días hábiles, indicándose la fecha de entrada en vigencia de la nueva Política de Clientes. El referido plazo también aplicará en los casos que las modificaciones a la Política de Clientes requieran de la aprobación previa de la SMV.
- Se le comunicará a los Clientes las altas o bajas de los operadores, en caso haya sido acordado con anterioridad con Citicorp SAB.
- Citicorp SAB cuenta con Políticas de Seguridad de la Información que velan por la seguridad de la información de sus Clientes.
- Si el Cliente incumpliera con el pago de alguna obligación incurrirá automáticamente en mora, devengándose intereses moratorios a la máxima tasa permitida legalmente.
- Para que sean oponibles modificaciones a la información consignada en el Contrato de Intermediación, éstas deben ser comunicadas por escrito a Citicorp SAB y surten efectos a los diez (10) días hábiles. La vigencia de la autorización de las personas que impartan órdenes consignadas en el Contrato de intermediación es de exclusiva responsabilidad del Cliente, quien debe informar por escrito de las revocaciones o sustituciones correspondientes.

- Es responsabilidad de los Clientes de Citicorp SAB el informarse debidamente respecto de las obligaciones legales y/o tributarias que, de conformidad con sus características particulares, les resulten aplicables, así como dar cumplimiento oportuno a las mismas.
- El Cliente declara conocer la presente Política de Cliente y someterse a sus disposiciones, así como también a la Ley del Mercado de Valores, el Reglamento y el contrato de intermediación.

## **10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Citicorp SAB se reserva el derecho de suspender la prestación de sus servicios como agente de intermediación, en cualquier momento y sin aviso previo, al Cliente: (i) que incumpla cualquiera de las estipulaciones contenidas en esta Política de Clientes, el Reglamento, y/o la normativa vigente sobre mercado de valores; (ii) cuyas instrucciones permitan concluir, razonablemente, que se trata de operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas, inusuales o sospechosas; o (iii) cuya actitud frente al servicio que Citicorp SAB le brinda, permita concluir que está disconforme con dicho servicio.

Asimismo, Citicorp SAB también podrá suspender la prestación de sus servicios como agente de intermediación al cliente, en cualquier momento y sin aviso previo, por decisión de negocios o pérdida de confianza.

Sin perjuicio de ello, Citicorp SAB procederá a informar al Cliente mediante una comunicación por escrito remitida por (i) fax o (ii) correo electrónico, según la información contenida en el Contrato de Intermediación a más tardar el día hábil siguiente de efectuada la suspensión.

## **11. CUSTODIA**

Citicorp SAB prestará el servicio de custodia de valores de sus Clientes. Estos valores serán registrados o anotados en la cuenta matriz de Citicorp SAB a nombre del cliente en CAVALI.

Citicorp SAB no será responsable respecto a deficiencias o falta de exactitud en el registro de los valores atribuibles a CAVALI.

Los valores otorgados en custodia no podrán ser utilizados para otro fin a menos que se cuenta con autorización expresa del Cliente y que esté referido a las operaciones que puede realizar Citicorp SAB. Asimismo, Citicorp SAB deberá contar con instrucciones del Cliente para entrega o transferencia de sus valores. Si Citicorp SAB no se encuentra en condiciones de prestar el servicio de custodia, informará oportunamente al Cliente, dejando constancia de ello.

Para el caso de pago de dividendos y otros beneficios de los valores en custodia, se procederá de la siguiente manera:

- Citicorp SAB revisará periódicamente el boletín diario de la BVL en donde aparecen publicadas los detalles del pago de dividendos y cupones, como las fechas de entrega, factor, valor, entre otros.
- CAVALI remitirá una alerta por medio de correos electrónicos a las personas indicadas por la Citicorp SAB, informando el día en que se estarán realizando pagos por concepto de dividendos y/o cupones.

En la fecha de pago, y una vez confirmados los abonos en la cuenta de Citicorp SAB, se remitirán las cartas instruyendo el pago de los beneficios a los Clientes mediante abono en cuenta. En caso el Cliente no mantuviera una cuenta en Citibank del Perú se le solicitará instrucciones para el abono correspondiente.

- Se informará a los Clientes de los abonos a su favor por concepto de dividendos y/o cupones.
- Los dividendos pagados por CAVALI serán devueltos a más tardar a los 120 días hábiles de recibidos si es que no se logra ubicar a los Clientes.

## 12. TRASPASO DE TENENCIAS

Si el Cliente desea realizar el traspaso de sus valores de la cuenta matriz de Citicorp SAB a la cuenta matriz de otra sociedad agente de bolsa en CAVALI, deberá presentar su solicitud por escrito al Representante Autorizado, adjuntado el voucher de pago conforme al tarifario vigente.

Citicorp SAB verificará que el Cliente no cuente con ningún documento o pago pendiente y, de estar conforme, procederá a traspasar los valores.

## 13. COMISIONES

Las comisiones por los servicios de intermediación que brindará Citicorp SAB se encuentran detalladas en el tarifario que forma parte de esta Política de Clientes y que, además, se encontrará a disposición de los Clientes en la página de la SMV y en las oficinas de Citicorp SAB.

La modificación del tarifario será comunicada al Cliente con una anticipación no menor de 15 días hábiles a su aplicación, conjuntamente con su estado de cuenta.

Si la modificación del tarifario implica la disminución de las comisiones, éste no requiere ser comunicado con anticipación al Cliente, por lo que se aplicará de inmediato.

Consecuencia de la modificación del tarifario el Cliente podrá dar por concluida la relación contractual, siendo de cargo de Citicorp SAB los gastos vinculados al traslado de sus Instrumentos Financieros.

A continuación se presenta el tarifario de comisiones vigente de Citicorp SAB:

TARIFARIO DE SERVICIOS RELACIONADOS A ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN								
Mínimo	Tarifas en \$/ o en %		Tarifas en US\$ o en %		Oportunidad de Cobro	Condiciones para su Determinación	Existe Tratamiento Individual	Criterios y Condiciones para Tratamiento Individual
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo				
<b>1) RUEDA - VALORES REPRESENTATIVOS DE PARTICIPACIÓN</b>								
a) Operaciones al Contado	0.25%	2.00%	0.25%	2.00%	Por Operación	Comisión Mínima US\$10,000 o su equivalente en PEN		
b) Operaciones Day Trade	0.25%	2.00%	0.25%	2.00%	Por Operación	Comisión Mínima US\$10,000 o su equivalente en PEN		
c) Ventas descubiertas	0.25%	2.00%	0.25%	2.00%	Por Operación	Comisión Mínima US\$10,000 o su equivalente en PEN		
d) Operaciones de Reporte							A tratar	
e) Operaciones de Préstamo de Valores							A tratar	
<b>2) RUEDA - VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>								
a) Mercado de Subasta	0.15%	0.50%	0.15%	0.50%	Por Operación	Comisión Mínima US\$10,000 o su equivalente en PEN		
b) Negociación Continua	0.15%	0.50%	0.15%	0.50%	Por Operación	Comisión Mínima US\$10,000 o su equivalente en PEN		
c) Mercado de Dinero							A tratar	
d) Operaciones de Reporte							A tratar	
e) Operaciones de Préstamo de Valores							A tratar	
<b>3) MIENM - VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>								
							A tratar	
<b>4) MERCADO EXTRABURSÁTIL PERÚ - VALORES REPRESENTATIVOS DE PARTICIPACIÓN</b>								
							A tratar	
<b>5) MERCADO EXTRABURSÁTIL PERÚ - VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>								
							A tratar	
<b>6) MERCADO EXTRANJERO - VALORES REPRESENTATIVOS DE PARTICIPACIÓN</b>								
							NA	
<b>7) MERCADO EXTRANJERO - VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>								
							NA	
<b>8) DERIVADOS</b>								
							NA	

## TARIFARIO DE SERVICIOS RELACIONADOS INDIRECTAMENTE A ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN

	Tarifas en S/. o en %		Tarifas en US\$ o en %		Oportunidad de Cobro	Condiciones para su Determinación	Existe Tratamiento Individual	Criterios y Condiciones para Tratamiento Individual
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo				
<b>1) TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>								
a) Transferencias vía BCR a otros bancos						A tratar		
b) Transferencias al Exterior						A tratar		
c) Mantenimiento de valores en cuenta matriz						A tratar		
d) Comisión por emisión de estado de cuenta periódico						A tratar		
e) Comisión por emisión de estado de cuenta a solicitud						A tratar		
<b>2) TARIFAS DE NEGOCIOS - VALORES</b>								
a) Desmaterialización CAVALI			Sin Costo		Por Documento	A Tratar		
b) Rematerialización CAVALI	S/. 100	S/.150		-	Por Documento			
c) Envío valores CAVALI - DTC						A tratar		
d) Recepción valores CAVALI - DTC						A tratar		
e) Traspasos a otros Intermediarios (Salidas) <sup>(1)</sup>	0.01%	0.40%	0.01%	0.40%	Por Traspaso	Comisión Mínima \$10,000 o su equivalente en PEN		
f) Traspasos de otros Intermediarios (Entradas) <sup>(1)</sup>	0.01%	0.40%	0.01%	0.40%	Por Traspaso	Comisión Mínima \$10,000 o su equivalente en PEN		
g) Cobro de Dividendos en Efectivo						A tratar		
h) Cobro de Dividendos en Acciones						A tratar		
i) Cambio de Titularidad						A tratar		
<b>3) SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE CARTERA</b>								
NA								
<b>4) SERVICIO DE CUSTODIA</b>								
NA								
<b>5) SERVICIO DE MUTUO DE DINERO</b>								
NA								
<b>6) OTROS SERVICIOS</b>								
a) Evaluación de Documentación (Poderes, RENIEC, SUNARP, etc.)						A tratar		
d) Emisión de constancias						A tratar		
c) Otros considerados pertinentes (Agregar y Detallar)						A tratar		

1 El pago de estas comisiones se realizará mensualmente, considerando el total de operaciones realizadas en cada mes e incluyendo a las operaciones privadas.

Otras Consideraciones:

- Todas las operaciones en Soles estarán sujetas a comisiones en Soles, en tanto las operaciones en Dólares estarán sujetas a comisiones en Dólares.
- Las comisiones estarán sujetas al volumen y demás condiciones de la transacción.
- A todas las comisiones del presente tarifario se les deberá agregar el Impuesto General a las Ventas.
- Las comisiones de aquellos servicios no especificados en el presente tarifario serán pactadas libremente entre Citicorp SAB y el Cliente.
- Citicorp SAB podrá negociar de manera individual las comisiones o importes que se señalan en el presente tarifario. Ello incluye la posibilidad de exonerar a clientes de ciertas comisiones, según el criterio y conveniencia de Citicorp SAB.
- Sin perjuicio de las comisiones establecidas en el presente tarifario, el Cliente deberá pagar los tributos, impuestos, costos, tasas, derechos u otros recargos adicionales que afecten a las transacciones o a los servicios descritos en el presente tarifario.