

# Política de Clientes

## Inviu Perú Sociedad Agente de Bolsa S.A.C.

### 1. FINALIDAD

La presente Política de Clientes (en adelante la "Política") tiene como objetivo definir los requisitos mínimos para el conocimiento de los clientes, así como los procedimientos de los servicios de intermediación que están alineados con el contrato de intermediación y sus términos y condiciones y la normativa vigente establecida por la Superintendencia del Mercado de Valores (en adelante "SMV").

Este documento delimita el alcance de los servicios prestados por Inviu Perú Sociedad Agente de Bolsa S.A.C. (en adelante "Inviu") por lo cual el cliente se somete a la Ley del Mercado de Valores, Decreto Legislativo N° 861, y sus modificatorias, al Reglamento de Agentes de Intermediación ("RAI"), al Contrato de Intermediación y a la presente política. Asimismo, se aclara que esta Política es un Anexo a los Términos y Condiciones, complementando lo estipulado en dicho documento.

### 2. VIGENCIA

La presente Política tiene vigencia desde su aprobación el 31 de enero de 2025.

### 3. BASE LEGAL

- Ley del Mercado de Valores: Texto Único Ordenado de la Ley del Mercado de Valores, Decreto Legislativo N°861 (Decreto Supremo N°093-2002-EF) y sus normas modificatorias.
- RAI: Reglamento de Agentes de Intermediación - Resolución SMV N°034-2015-SMV/01 y sus normas modificatorias.
- Reglamento del Mercado de Inversionistas Institucionales - Resolución SMV N°021-2013-SMV/01.
- Normas para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - Resolución CONASEV N°. 033-2011-EF/94.01.1 y sus normas modificatorias.
- Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos: Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos aprobado por la Resolución SMV N°. 019-2015-SMV/01.
- Ley de Protección de Datos Personales: Ley N° 29733 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y sus normas modificatorias.
- Reglamento contra el Abuso de Mercado - Normas sobre uso indebido de Información Privilegiada y Manipulación de Mercado, Resolución SMV N° 005-2012-SMV-01.

## 4. ASPECTOS GENERALES

### 4.1 Condiciones para ser clientes de Inviu

Pueden ser clientes de Inviu las personas naturales o jurídicas que así lo soliciten, siempre y cuando cumplan con las políticas internas referidas al conocimiento de clientes y completen adecuadamente el Formulario de Registro (en adelante “el Formulario”) en relación con lo establecido en el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT) de Inviu.

Asimismo, el cliente deberá registrar al menos una cuenta bancaria que esté a su nombre en una institución del sistema financiero para ser cliente de Inviu. En dicha cuenta se realizarán los abonos correspondientes en el marco de los servicios que contrate el cliente con Inviu.

Del mismo modo, se suman como condiciones para ser clientes:

- Que el cliente y/o cualquiera de sus accionistas, subsidiarias, directores, funcionarios, empleados, es una persona jurídica propiedad de, o controlada por; o una persona física con vínculo de parentesco o afinidad con personas que no se encuentren:
  - i. en las siguientes listas de sanciones: Lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas vinculadas al Terrorismo y Financiamiento del Terrorismo, Lista OFAC de la Oficina de Control de Activos Extranjeros de Estados Unidos y Lista de Países y Territorios no cooperantes del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI); y
  - ii. situadas en, constituidas en, o residentes de, un país o territorio considerado por GAFI como países no cooperantes y jurisdicciones de alto riesgo, o cuyo gobierno esté en listas negras<sup>1</sup> de organismos internacionales de prevención de lavado de activos y financiamiento del Terrorismo.
- Sobre lo mencionado, se entenderá por “Sanciones” a: las restricciones o prohibiciones en la capacidad de participar en negocios y otras actividades económicas con ciertos países, regiones, personas o instituciones, o cualquier medida gubernamental emitida con el fin de privar a una entidad (incluyendo individuos, corporaciones, territorios, países, etc.) de activos financieros y económicos con el fin de contrarrestar e intentar reducir el comportamiento que amenace la seguridad nacional o internacional, o contravenga el derecho internacional.
- En particular, serán rechazados como Clientes o suspendidos temporal, o total o parcialmente, quienes se encuentren incluidos en las Listas de Sancionados de la OFAC (Office of Foreign Assets Control de Estados Unidos) y listas de terroristas de las Naciones Unidas (UN), así como en las listas mencionadas anteriormente o en general listas de personas bloqueadas por temas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo, quedando prohibido el registro del Cliente o utilización de los Servicios en los mencionados territorios o jurisdicciones sancionadas.

---

<sup>1</sup> Referente a la Lista GAFI y a Lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas vinculadas al Terrorismo y Financiamiento del Terrorismo.

- Que el Cliente tanto las personas naturales o jurídicas sobre las que Inviu, como parte de su proceso de verificación, no disponga de información negativa en la que surja que pueden estar relacionadas con actividades de naturaleza delictiva, especialmente aquellos presuntamente vinculados a delitos precedentes al lavado de activos, financiamiento del terrorismo, entre otros.
- Que el Cliente haya proporcionado información verídica y que el Cliente cumpla con los requerimientos de las políticas internas o normas legales vigentes relacionadas al Mercado de Valores o al SPLAFT. Al respecto, se precisa que toda la información proporcionada en el Formulario tiene carácter de declaración jurada, es confidencial y no será utilizada para fines diferentes de aquellos para los que fue solicitada.

Como parte de las condiciones para ser clientes de Inviu se estipulan a su vez las siguientes obligaciones:

- El cliente se responsabiliza por toda omisión y/o declaración falsa o inexacta entregada, ya que la misma constituye una declaración jurada y se compromete a informar oportunamente respecto a cualquier omisión.
- El cliente deberá comunicar a Inviu cualquier cambio en cuanto a la vigencia y veracidad de la información y/o datos personales proporcionados, en ese sentido Inviu no se hace responsable por omisión en la comunicación de cambios en la información de sus clientes.

Finalmente, se precisa que Inviu, si lo considera pertinente y a fin de validar las condiciones estipuladas podrá solicitar formularios o documentos adicionales que no estén contemplados en la presente Política, en caso de que lo considere necesario. Si el Cliente no cumple con las condiciones explicadas en este apartado, Inviu podrá terminar de inmediato y de pleno derecho la relación contractual.

## **4.2 Requisitos para ser clientes de Inviu**

### **4.2.1 Personas Naturales**

- a. Suscribir el Contrato de Intermediación y sus términos y condiciones aplicables con Inviu.
- b. Copia de su Documento Nacional de Identidad (DNI) u otro documento (carné de extranjería o pasaporte u otro) que permita a Inviu identificar adecuadamente al cliente y tener capacidad legal para contratar.
- c. Ser titular de una cuenta bancaria activa para el manejo de sus operaciones.
- d. Se deberá presentar, a satisfacción de Inviu, la información que sea requerida a fin de obtener un adecuado nivel de conocimiento del cliente.

Si el cliente desea mancomunar su cuenta, se requerirá el documento de identidad vigente de los mancomunales.

### **4.2.2 Personas Naturales que actúan a través de Representantes**

Adicionales a los requisitos anteriores.

- a. Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) u otro documento (carné de extranjería o pasaporte u otro) de (los) Representantes.
- b. Certificado de vigencia de poderes del (los) Representante(s) expedido por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Perú (SUNARP) con una antigüedad no mayor a 30 días hábiles.

Se exime del requisito del punto b) anterior en caso el poder del Representante haya quedado inscrito en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos dentro de los 30 días hábiles anteriores a la presentación de los documentos de registro del Representante. En este caso, el cliente deberá remitir copia simple de la Inscripción del poder, y copia simple de la Escritura Pública de otorgamiento de poder.

#### **4.2.3 Personas Jurídicas domiciliadas en Perú**

- a. Suscribir el Contrato de Intermediación y sus términos y condiciones aplicables con Inviu.
- b. Copia del documento de identidad vigente del (los) Representante(s).
- c. Certificado de Vigencia de Poderes del (los) Representante(s) original expedido por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Perú (SUNARP) con una antigüedad no mayor a treinta (30) días hábiles.
- d. Ser titular de una cuenta bancaria activa para el manejo de sus operaciones.
- e. Se deberá presentar, a satisfacción de Inviu, la información que sea requerida a fin de obtener un adecuado nivel de conocimiento del cliente.

#### **4.2.4 Personas Jurídicas no domiciliadas en Perú**

- a. Suscribir el Contrato de Intermediación y sus términos y condiciones aplicables con Inviu.
- b. Acreditar Poderes del (los) Representante(s) Legal (es), según documento del país de origen.
- c. Ser titular de una cuenta bancaria activa para el manejo de sus operaciones.
- d. Se deberá presentar, a satisfacción de Inviu, la información que sea requerida a fin de obtener un adecuado nivel de conocimiento del cliente.

#### **4.2.5 Sucesiones indivisas**

- a. Suscribir el Contrato de Intermediación y sus términos y condiciones aplicables con Inviu.
- b. Copia de los documentos de identidad vigentes de cada uno de los herederos inscritos como tales en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Perú (SUNARP) y, de ser el caso, de su(s) Representante(s).
- c. Certificado de Vigencia de Poderes del (los) Representante(s) expedido por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Perú (SUNARP) con una antigüedad no mayor a treinta (30) días hábiles, de ser el caso.

- d. Copia Literal (original) de la inscripción de la Sucesión Intestada o del Testamento en SUNARP, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días hábiles.
- e. Ser titular de una cuenta bancaria activa a nombre de la Sucesión o mancomunada con todos los participantes de la sucesión para el manejo de sus operaciones.
- f. Se deberá presentar, a satisfacción de Inviu, la información que sea requerida a fin de obtener un adecuado nivel de conocimiento del cliente.

#### **4.2.6 Patrimonios Autónomos Regulados**

- a. Suscribir el Contrato de Intermediación y sus términos y condiciones aplicables con Inviu.
- b. Acreditación del Patrimonio Autónomo.
- c. Copia del documento de identidad vigente de (los) Representante(s) del Administrador del Patrimonio Autónomo.
- d. Acreditación de Poderes de (los) Representante(s) del Administrador del Patrimonio Autónomo.
- e. Ser titular de una cuenta bancaria activa para el manejo de sus operaciones.
- f. Se deberá presentar, a satisfacción de Inviu, la información que sea requerida a fin de obtener un adecuado nivel de conocimiento del cliente.
- g. Si el cliente desea abrir una cuenta por cada fondo que administra, se le requerirán los mismos documentos por cada uno de los fondos.

#### **4.2.7 Patrimonios Autónomos No Regulados**

- a. Suscribir el Contrato de Intermediación y sus términos y condiciones aplicables con Inviu.
- b. Acreditación del Patrimonio Autónomo.
- c. Copia del documento de identidad vigente del (los) Representante(s) del Administrador del Patrimonio Autónomo.
- d. Acreditación de Poderes del país de origen de (los) Representante(s) del Administrador del Patrimonio Autónomo
- e. Ser titular de una cuenta bancaria activa para el manejo de sus operaciones.
- f. Se deberá presentar, a satisfacción de Inviu, la información que sea requerida a fin de obtener un adecuado nivel de conocimiento del cliente.

### **4.3 Horario de atención**

El horario de atención de Inviu para la atención al público es la siguiente:

- De lunes a viernes de 9:00am a 5:00pm.

Inviu realizará sus negociaciones en el mercado de valores en los horarios vigentes y comunicados por la Bolsa de Valores de Lima, dependiendo del tipo de mercado.

Cualquier orden recibida después de este horario, podrá ser ingresada en el Sistema apenas se haga disponible el ingreso de órdenes o al día siguiente, de acuerdo con las condiciones del mercado.

Las solicitudes de suscripción, rescate, traspaso o transferencia de cuotas de participación de Fondos Mutuos de los clientes serán aceptadas en los horarios establecidos en los prospectos respectivos.

#### **4.4 Tarifario**

Una copia del tarifario de Inviu será entregado al cliente en conjunto con la presente Política al suscribir el Contrato de Intermediación.

Inviu podrá modificar sus tarifas de manera unilateral, comunicando al cliente, por correo electrónico, en un plazo no menor de quince (15) días previos a la entrada en vigor del nuevo tarifario.

En el caso de que se disminuyan las tarifas, este cambio no requiere ser comunicado con anticipación a los clientes, por lo que se aplican de inmediato.

Adicionalmente, el tarifario es publicado en la página web de la SMV ([www.gob.pe/smv](http://www.gob.pe/smv)).

#### **4.5 Tratamiento de la información**

De acuerdo a la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y las demás disposiciones complementarias, los Clientes aceptan, declaran y reconocen que de acuerdo a dicha Ley, otorga su consentimiento para que Inviu trate la información que éste le ha entregado sobre su situación personal, financiera y económica (en adelante la "Información") con la finalidad de ejecutar la relación contractual que origina la aceptación de los Términos y Condiciones.

Los Clientes aceptan que Inviu, para dar cumplimiento a las obligaciones de las normas vigentes en el ordenamiento jurídico peruano, vinculadas al SPLAFT y normas prudenciales, así como a aquellas relacionadas a dar cumplimiento a la normativa relacionada a FATCA y CRS, podrá "dar tratamiento" (según esto se define aquí) y eventualmente transferir su Información a autoridades y terceros autorizados por ley. La Información transferida no involucrará aquella protegida por el deber de reserva, conforme a lo señalado en el artículo 45 de la Ley del Mercado de Valores, salvo por las excepciones establecidas en ella.

Los Clientes reconocen que estará incluido dentro de su Información todos aquellos datos y referencias a los que Inviu pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por los clientes o por terceros, o por haber sido desarrollados por Inviu y que se encuentren tanto en forma física, oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos Personales" conforme a la legislación de la materia. En virtud de lo señalado, los Clientes autorizan expresamente a Inviu a incorporar su Información al banco de datos personales de clientes de responsabilidad de éste; y en este sentido, almacenar y dar tratamiento conforme a los procedimientos que Inviu determine en el marco de sus operaciones habituales, para efectos de los fines señalados en este párrafo.

El término "dar tratamiento" tiene para estos efectos, el significado contenido en el artículo 2°, numeral 17 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Asimismo, los Clientes autorizan a Inviu a utilizar la Información, a efectos de: (i) Ofrecerles alternativas de inversión, a través de cualquiera de

los medios establecidos en la presente Política; (ii) Ofrecerles, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, cualquier otro producto o servicio que Inviu estime conveniente; y (iii) Compartir los datos con sus filiales y entidades asociadas, sucursales, agencias, representaciones, controlantes, subsidiarias, vinculadas y cualquier persona humana o jurídica que pudiera estar relacionada con Inviu y/o con la que Inviu tenga un vínculo comercial para la prestación de los Servicios.

Los Clientes pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siempre que cumpla con los requisitos exigidos por las normas aplicables utilizando los medios y horarios de atención que Inviu establezca para ello.

#### **4.6 Plazo para la conservación de documentos**

La documentación de las operaciones realizadas por los clientes será conservada por un plazo de diez años, a excepción de las grabaciones de las órdenes instruidas telefónicamente por cuenta de los clientes, las cuales serán mantenidas por cinco años, de acuerdo con lo dispuesto por el RAI, y las Normas para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - Resolución CONASEV N° 033-2011-EF/94.01.1 y sus normas modificatorias.

Si dentro de los plazos señalados en el párrafo precedente se inicia algún proceso judicial, arbitral o procedimiento administrativo que involucre a Inviu, la referida obligación de conservación se extiende en tanto dure el proceso respecto de los documentos, libros, grabaciones y registros que tengan relación con los hechos materia de investigación.

#### **4.7 Condiciones para deshabilitar a un cliente**

##### **4.7.1 Clientes deshabilitados**

Los Clientes tienen la obligación de actualizar sus datos en los documentos que le sean requeridos por Inviu.

Las actualizaciones deberán producirse dentro de los plazos que les serán informados, y la información se podrá actualizar por medios físicos o virtuales, conforme a los medios que Inviu haya puesto a disposición para sus Clientes.

Un Cliente será deshabilitado cuando no efectúe operaciones o no haya cumplido con la actualización de la información. La deshabilitación podrá ser informada por escrito al Cliente, ya sea en físico o por medios electrónicos, o por vía telefónica.

El Cliente quedará nuevamente habilitado una vez que haya subsanado las causales de deshabilitación referidas y/o haya cumplido con entregar los documentos que Inviu le requiera de acuerdo con la regulación vigente y aplicable.

#### **4.8 Causales de terminación de la relación contractual**

Inviu podrá proceder al cierre de la cuenta del Cliente ante la presencia de cualquiera de los siguientes supuestos:

- el incumplimiento por parte del Cliente de la normativa de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo;
- la falta de respuesta reiterada por parte del Cliente a los requerimientos realizados por Inviu en dicha materia;
- el incumplimiento en las condiciones establecidas en la Política de Clientes.
- por políticas internas de Inviu y/o asuntos de índole comercial en los que Inviu crea conveniente discontinuar el vínculo con el Cliente, a criterio de Inviu; y/o
- por una orden judicial o administrativa de un órgano competente.

Sin perjuicio de las causales de terminación mencionadas anteriormente, Inviu también podrá dar por finalizada la relación contractual cuando el cliente no cumpla con los requisitos para ser cliente, establecidas en el acápite 4.2.

La pérdida de condición del Cliente será informada por escrito o medios electrónicos hacia el Cliente.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE ÓRDENES

### 5.1 Medios para la transmisión de órdenes

Los medios de comunicación por los cuales el Cliente podrá instruir una orden son:

- Escrito: Se entiende como órdenes escritas las que se realizan a través de cualquier medio escrito y firmado físicamente por el cliente como cartas, formatos, listados.
- Telefónica: las instrucciones son realizadas vía telefónica, la misma que será grabada y remitida a la SMV cuando esta la requiera acorde a la normativa vigente.
- Correo electrónico con confirmación posterior: las órdenes son recibidas a través de correos electrónicos enviados desde la dirección electrónica declarada por el Cliente y confirmadas posteriormente por el Representante de INVIU, mediante la obtención de una orden escrita o la grabación de una llamada.

### 5.2 Grabación y registro de órdenes realizadas por medios electrónicos, telefónicos u otros medios telemáticos

El Cliente está aceptando que desde el momento en que imparte una orden por medios electrónicos, telefónicos u otros medios telemáticos, que ha sido informado previamente de las condiciones de registro de las órdenes impartidas a través de estos medios y autoriza que dicha orden sea grabada o registrada y esté a disposición de la SMV a su solo requerimiento para efecto de su labor de supervisión, según lo establecido en la normativa vigente.

Las grabaciones o registros pueden ser utilizados como medio de prueba en procesos judiciales, procedimientos administrativos o arbitrajes.

Inviu al brindar medios electrónicos, telefónicos o telemáticos para la remisión de órdenes asume las obligaciones relacionadas con la continuidad, soporte y seguridad para la atención de las órdenes por los medios establecidos.

Inviu procura asegurar la continuidad de sus servicios de internet, telefonía, y otros relativos a los medios para la transmisión de órdenes mediante el establecimiento de servicios alternos, niveles de servicio con sus proveedores o asegurando a nivel contractual que ellos tengan planes de continuidad.

No obstante; se precisa que dichos medios pueden eventualmente no estar disponibles debido a dificultades técnicas, fallas de Internet o por cualquier otra circunstancia ajena a Inviu razón por la cual, el Cliente asume dichos riesgos y exime a Inviu de toda responsabilidad relacionada con la utilización de los mismos en el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, salvo que dicha circunstancia se deba a culpa grave o dolo en el incumplimiento de los deberes de debida diligencia de Inviu.

Inviu no será responsable de los daños y perjuicios que, en su caso, pudieran ocasionarse al Cliente, como consecuencia de interrupciones, demoras, averías o desconexiones en el funcionamiento y acceso a la red telefónica o de Internet, o en los sistemas informáticos utilizados para la recepción de órdenes, por lo que el Cliente asume dichos riesgos y exime a Inviu de toda responsabilidad relacionada con la utilización de medios en el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, salvo que dicha circunstancia se deba a culpa grave o dolo en el incumplimiento de los deberes de debida diligencia de Inviu

### 5.3 Tipos de órdenes

Las órdenes que se registren en el Sistema podrán ser de los siguientes tipos:

**Órdenes por Cuenta Propia.** - Son las órdenes de compra o venta de valores que realice Inviu a su nombre, las cuales no podrán ser consideradas como órdenes especiales a fin de evitar el conflicto de intereses.

**Órdenes de Vinculados<sup>2</sup>.** - Son órdenes de compra o venta de valores que realicen personas denominadas vinculados, las cuales no podrán ser consideradas como órdenes especiales para evitar el conflicto de intereses.

**Órdenes de otros intermediarios.** - Son aquellas órdenes que son ingresadas a nombre de otros intermediarios y posteriormente asignadas a sus clientes finales.

**Órdenes Especiales.** - Son aquellas órdenes que tengan por objeto ser administradas a través del Representante de Inviu. Las órdenes especiales podrán ser objeto de consolidación y/o fraccionamiento por condiciones de mercado, y su ejecución está supeditada a dichas condiciones. El fraccionamiento de una orden especial se realiza con la intención de no impactar el precio de la acción, asimismo se podrán fraccionar las cantidades totales de órdenes especiales de Clientes, con el fin de

---

<sup>2</sup> Definición acorde a lo establecido en el Reglamento N.º 019-2015-SMV, Propiedad Indirecta, Vinculación, y grupos económicos y sus modificatorias: "Aquellos comprendidos hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y el cónyuge. Asimismo, incluye a las uniones de hecho, de conformidad con el artículo 326º del Código Civil.

alternar su transmisión con órdenes ordinarias que se hayan registrado con posterioridad a aquellas en el sistema de registro de órdenes.

En este sentido, las órdenes especiales serán todas aquellas recibidas de los inversionistas institucionales.

**Órdenes Ordinarias.** - Por el contrario, se considerará a todas las órdenes no comprendidas dentro de los alcances de la calificación de orden especial, como órdenes ordinarias.

## 5.4 Modificación y Corrección de Órdenes

Se entiende por modificación de la orden, a la instrucción del Cliente, que tiene por objeto variar o cancelar una orden transmitida. En ese sentido, acorde al artículo N° 52 del RAI las modificaciones sólo proceden antes de haberse ejecutado totalmente la orden original y únicamente por la parte pendiente de ejecución, asimismo cualquier modificación de una orden original origina que la misma pierda su posición de ingreso y se anule, debiéndose emitir una nueva orden, a la cual se le asignará el número y hora de recepción que le corresponda.

La corrección de órdenes sólo tiene lugar cuando Inviu deba subsanar un error que le sea imputable, el cual se pueda generar en el proceso de recepción o registro de estas. En caso de que Inviu deba corregir algún error generado en el tratamiento de la orden, ésta mantiene su posición de ingreso en el sistema de negociación. Las correcciones pueden realizarse en cualquier momento antes del cierre del mercado y deben permitir su trazabilidad.

Inviu asume todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de estos errores.

## 6. DISPOSICIONES ESTABLECIDAS PARA EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERESES QUE PUDIERAN PRESENTARSE ANTE ÓRDENES PROPIAS Y LA DE SUS VINCULADOS

Las reglas de control establecidas por Inviu que permitirán limitar problemas de conflicto de interés entre las órdenes de clientes y órdenes propias de Inviu y de sus vinculados son las siguientes:

- a. La cronología de las órdenes de nuestros Clientes será respetada de manera estricta al ser ingresadas al Sistema para evitar conflicto de intereses entre los mismos.
- b. No existirá preferencia alguna para los apoderados, colaboradores, o vinculados ni Representante de Inviu, en el caso de contar con órdenes de Clientes que contengan los mismos valores y en condiciones semejantes.
- c. Las órdenes de compra y venta de valores que realice Inviu y sus vinculados, siempre se realizarán a precio de mercado y evitando que existan conflictos de interés que pudieran presentarse ante órdenes con el resto de sus clientes, otorgando prioridad absoluta a los clientes.
- d. En la situación que un Representante reciba dos o más órdenes en igualdad de condiciones, es decir recibidas por el mismo valor, al mismo precio y en el mismo instante, y una de dichas

órdenes es de un Cliente vinculado, entonces el Representante deberá ingresarlas priorizando la orden proveniente del Cliente no vinculado por sobre la orden del Cliente vinculado. Se entiende por el mismo precio, que éstas sean a un “precio fijo” o que sean a “precio de mercado”.

- e. El total de colaboradores suscribirán la declaración jurada de las Normas Internas de Conducta de Inviu, en la cual se comprometen a priorizar los intereses del Cliente por encima de los personales.

## 7. SALDOS DEUDORES

En el caso de que el Cliente arroje saldos deudores originados por comisiones y gastos provenientes de la operatoria, en virtud del artículo 1288 del Código Civil, Inviu podrá compensar las obligaciones de pago en dinero que tiene con el Cliente con las obligaciones de pago que tiene este frente a Inviu hasta donde respectivamente alcancen tales obligaciones.

Inviu podrá realizar esta compensación sobre todos los saldos dinerarios que mantenga el Cliente bajo su titularidad en custodia de Inviu, incluyendo, pero sin limitarse a, montos dinerarios obtenidos producto de venta de valores, beneficios económicos recibidos, tales como dividendos e intereses, y cualquier otro monto dinerario que mantenga el Cliente con Inviu.

### 7.1 Liquidación y/o traspaso de valores al finalizar la relación con el cliente

Una vez terminada la relación contractual se deben liquidar y/o traspasar los valores de manera que no queden en cuenta de Inviu. Al respecto, Inviu procederá a liquidar las tenencias y/o activos a su favor en soles o dólares estadounidenses, a criterio de Inviu y, en caso de que lo hubiera, transferirá los saldos líquidos (previo cobro de los saldos deudores establecido en el punto 7) a una cuenta bancaria de su misma titularidad.

El Cliente podrá instruir la venta de sus valores y se le transferirá sus fondos a la cuenta bancaria indicada en el contrato o solicitar el traspaso de sus valores a otra Sociedad Agente de Bolsa. En el supuesto en que no existiese una cuenta bancaria de titularidad o cotitularidad del Cliente conocida por Inviu a fin de transferir los saldos líquidos indicados en el párrafo precedente, Inviu procederá a requerir al Cliente los datos de una cuenta bancaria de su titularidad o cotitularidad, a través de los medios de contacto habilitados para ello. Frente al silencio del Cliente por un plazo de siete (7) días corridos de notificado los saldos líquidos mencionados serán depositados y custodiados por Inviu en una cuenta residual especial por el plazo prudencial de un (1) año, por cuenta del Cliente y a plena disposición de éste.

## 8. MERCADO PRIMARIO

### 8.1 Definición

Es el proceso de venta inicial de una emisión de títulos valores, también conocido como colocación primaria, es decir, es aquel donde se colocan y negocian por primera vez los títulos que se emiten las

empresas con el objetivo de destinar los recursos según las necesidades del emisor, tales como obtener financiamiento para la ejecución de sus proyectos o como capital de trabajo.

Inviu podría participar como cliente y a solicitud expresa del mismo en colocaciones primarias en el mercado local.

## 8.2 Recepción y transmisión de órdenes

La relación con el Cliente se inicia con un contrato, en el que se incluyen los términos y condiciones correspondientes a los servicios que prestará Inviu.

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

Inviu de manera previa a la transmisión de la orden verificará u obtendrá evidencia de la existencia recursos que permitan el cumplimiento de las obligaciones que se generen.

## 8.3 Asignación de órdenes y liquidación

La asignación de colocaciones en las que Inviu utilice una Cuenta Global para acumular diversas órdenes de sus clientes, las cuales serán asignadas de manera individual según el orden cronológico en el cual fueron recibidas. Cuando por las características de la operación se realice alguna forma diferente de asignación el cliente será informado previamente.

Como resultado de la asignación de operaciones y por las operaciones ejecutadas, Inviu emitirá las pólizas correspondientes.

Inviu ha establecido como mecanismo adecuado para confirmar las operaciones diarias a el cliente, el envío de un correo electrónico con el resumen de las operaciones ejecutadas y copia de la póliza correspondiente. Las pólizas serán entregadas o puestas a disposición del cliente de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Intermediación y la presente política.

# 9. MERCADO SECUNDARIO

## 9.1 Definición

Es un segmento del Mercado de Valores, donde se transan operaciones de valores mobiliarios ya emitidos en primera colocación. Es un mercado que otorga liquidez, a través de las sucesivas transferencias de los títulos, emitidos por personas jurídicas, para lo cual concurren los ofertantes y demandantes de dichos valores que están en circulación y cuyo precio se forma mediante la oferta y la demanda.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Inviu no intermediará ni custodiará valores representados mediante títulos físicos. En ese sentido, se precisa que Inviu sí intermediará y custodiará valores desmaterializados siempre que los mismos se encuentren previamente registrados en CAVALI.

## 9.2 Proceso de intermediación para operaciones al contado

### 9.2.1 Recepción y transmisión de órdenes

La recepción de órdenes está a cargo del Representante encargado de esta función, quien a su vez realiza la ejecución de las órdenes de Clientes en el mercado, y se la transmite a la persona encargada del ingreso de órdenes al Sistema.

En caso no contar con acceso directo a la negociación en mecanismos centralizados, un Representante autorizado recibirá la orden del Cliente y la ingresará directamente y en forma remota al Sistema.

En su defecto, el Representante transmitirá la orden vía correo electrónico o telefónicamente hacia la oficina que cuente con acceso directo a la negociación en mecanismos centralizados, para que ésta sea ingresada al Sistema.

Previo al ingreso de las órdenes en el sistema, se verifica en el Sistema si el Cliente, si tiene los valores o dinero disponibles para realizar la operación instruida.

### 9.2.2 Registro de órdenes

Inviu cuenta con un Sistema que le permite el registro de cada orden que recibe. Este registro inmediato de la orden contiene la fecha de la orden, serie y correlativo, hora, minuto y segundo de recepción de la orden, nombre del Representante que recibió la orden, de la persona que registró la orden, del Representante que transmitió la orden para su ejecución, identificación del cliente, nombre del operador del cliente que dio la orden, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, medio de recepción de la orden, mercado al cual va dirigida la orden, modalidad de la orden (contado, reporte u otras), tipo de orden (compra o venta), cantidad, precio, vigencia, condiciones de ejecución de la orden (precio límite, precio spot, a mercado u otros), el número correlativo que le corresponde y la calificación de orden ordinaria o especial, según corresponda.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

### 9.2.3 Ejecución de órdenes

Todas las órdenes de Clientes y vinculados a Inviu son ingresadas al Sistema manteniendo el orden cronológico en el que fueron recibidas, asignándoles el Sistema en forma automática un número correlativo que guardará relación con la cronología de las operaciones realizadas en el proceso de asignación. Las órdenes podrán ser ingresadas en el Sistema de forma consolidada, pero en la asignación se respetará el orden cronológico en que fueron recibidas.

Cuando un Representante reciba dos o más órdenes en igualdad de condiciones, es decir recibidas por el mismo valor, al mismo precio y en el mismo instante, y una de dichas órdenes es de un cliente vinculado, entonces el Representante deberá ingresarlas priorizando la orden proveniente del Cliente no vinculado antes que la orden del Cliente vinculado. Se entiende por el mismo precio, que éstas sean a un "precio fijo" o que sean a "precio de mercado".

#### **9.2.4 Modificaciones, cancelaciones y correcciones de órdenes**

El Cliente podrá modificar las órdenes antes de haberse ejecutado totalmente la orden original y únicamente por la parte pendiente de ejecución. La modificación de una orden original hace que ésta pierda su número correlativo y se anule, debiéndose emitir una nueva orden, a la cual se le asignará el número y hora de recepción que le corresponda.

La corrección de una orden se dará en caso Inviu deba subsanar errores imputables a ella, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus Clientes. Las correcciones se podrán efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente. Inviu asumirá todos los costos y gastos adicionales que se generen producto de estos errores imputables a ella.

Inviu no será responsable por las solicitudes de modificación o cancelación de órdenes que efectúen sus clientes a las órdenes previamente ingresadas.

#### **9.2.5 Asignación y liquidación de operaciones**

El Sistema, registra cronológicamente la fecha, número y hora de las instrucciones recibidas de los clientes; las cuales se utilizarán para la asignación de las operaciones realizadas en el Mercado de Renta Variable. El registro, modificación, corrección y anulación de las órdenes, sólo podrá ser realizado por las personas expresamente autorizadas por Inviu, las mismas que tendrán acceso a través de una clave personal.

La asignación de las operaciones realizadas a través del MILLENNIUM se realiza respetando el derecho que les da a los Clientes el registro cronológico de las órdenes por valor en el Sistema. Los saldos provenientes de la mala ejecución de las operaciones se asignan a Inviu el mismo día.

El día de la liquidación se ingresa al sistema WARI de CAVALI para proceder a la transferencia de los valores del vendedor al comprador (este proceso es automático y lo realiza CAVALI) y se procede con la liquidación monetaria de acuerdo a las instrucciones de los Clientes.

En el caso que el Cliente no cuente con los fondos suficientes para cancelar una operación de compra ordenada, Inviu se encuentra facultada por el artículo N° 176 de la Ley del Mercado de Valores, a vender los valores resultantes de dicha operación.

## **10. INTERMEDIACIÓN PARA OPERACIONES DE REPORTE**

### **10.1 Concepto de operaciones de reporte**

La Operación de Reporte Bursátil de Valores es aquella que comprende dos operaciones: i) una primera compraventa de valores, a ser liquidada dentro del plazo establecido para las operaciones al contado; ii) y, una segunda compraventa, recíproca respecto de la primera, a ser liquidada dentro un plazo pactado por la misma cantidad y especie de valores y a un precio determinado. Al cliente vendedor en la primera venta se le denomina "reportado" y al cliente comprador se le denomina "reportante". Los

valores que se transfieren en propiedad quedan como margen de garantía del reportante para el cumplimiento de la liquidación de la segunda operación de compraventa en el plazo establecido.

## **10.2 Recepción y transmisión de órdenes**

La recepción de órdenes está a cargo del Representante encargado de esta función, los cuales transmiten la orden al Representante encargado de la transmisión y ejecución de las órdenes de clientes en el mercado, así como a la persona encargada del ingreso de órdenes al Sistema.

En caso no contar con acceso directo a la negociación en mecanismos centralizados, un Representante autorizado recibirá la orden del cliente y la ingresará directamente y en forma remota al Sistema.

En su defecto, el Representante transmitirá la orden vía correo electrónico o telefónicamente hacia la oficina que cuente con acceso directo a la negociación en mecanismos centralizados, para que ésta sea ingresada al Sistema.

## **10.3 Registro de órdenes**

Inviu cuenta con un Sistema que le permite el registro inmediato de cada orden que recibe. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación del reportado y/o reportante, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado o el importe en soles o dólares a colocar, la tasa esperada, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema en ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

## **10.4 Ejecución de órdenes**

El Representante de Inviu encargado de la negociación de los reportes realizará el cruce de la información ingresada hasta el momento de la negociación, teniendo en cuenta la oferta (reportados) y demanda (reportantes) para de esa forma poder calzar las operaciones.

## **10.5 Modificaciones, cancelaciones y correcciones de órdenes**

El Cliente podrá modificar o cancelar las órdenes antes de haberse ejecutado totalmente la orden original. La modificación de una orden original hará que ésta pierda su número correlativo y se anule, debiéndose emitir una nueva orden, a la cual se le asignará el número y hora de recepción que le corresponda.

La corrección de una orden se dará en caso Inviu deba subsanar errores imputables a él, que pudieran haberse originado en el proceso de recepción, registro o asignación de órdenes de sus clientes. Las correcciones se podrán efectuar en cualquier momento, siempre que no se haya liquidado la operación correspondiente.

Inviu no será responsable por las solicitudes de modificación o cancelación de órdenes que efectúen sus clientes a las órdenes previamente ingresadas.

## **10.6 Asignación y liquidación de Operaciones**

Las operaciones negociadas en el MILLENNIUM por el Representante encargado de Inviu serán informadas puntualmente por este mismo al Analista Senior de Backoffice detallando la cantidad de valores del reporte, precio, tasa, cliente reportante y cliente reportado, fecha de operación, fecha de liquidación, comisiones, fecha de vencimiento y margen de garantía, así como la cantidad y cuenta a cargar y abonar.

El Analista Senior de Backoffice se encargará de asignar a los clientes (reportado y reportante) de acuerdo con la información mostrada por CAVALI en el Sistema WARI ingresando también el margen de garantía. Inviu, sobre la base del requerimiento mínimo de CAVALI para constituir el margen de garantía, se reserva el derecho de ampliarlo de acuerdo a las condiciones de mercado en salvaguarda de sus intereses.

Para los casos de reposición de márgenes de garantía se tomará 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 valores, se le requerirá dinero en efectivo.

El día de la liquidación se realizará la liquidación del reporte en el WARI y se realizará los cargos y abonos respectivos de acuerdo con las pólizas generadas.

## **10.7 Prepago de operaciones de reporte**

El Cliente reportado podrá realizar el prepago de la operación de reporte en una fecha anterior a la fecha del vencimiento, sin que se requiera la conformidad del reportante, en cuyo caso se liquidará por el monto total de la última venta a plazo de la operación. Por otro lado, el reportante podrá solicitar la liquidación anticipada de la operación, pero requerirá la conformidad del reportado para que Inviu pueda procesarla. En este caso la operación se liquidará considerando la última venta a plazo equivalente al tiempo transcurrido a la fecha de dicha liquidación.

Los Clientes que busquen prepagar la operación de reporte deberán remitir una comunicación con la orden del prepago de la operación a Inviu, las cuales serán recibidas por el Representante encargado de la recepción de órdenes. Posteriormente, se gestionará la liquidación anticipada en el sistema WARI de CAVALI, y luego se realizarán los cargos y abonos respectivos al reportado y reportante.

# **11. PROCESO DE INTERMEDIACIÓN PARA OPERACIONES BURSÁTILES DE RENTA FIJA**

## **11.1 Recepción y transmisión de órdenes**

Las órdenes de Renta Fija serán registradas cumpliendo con lo dispuesto por el RAI, por lo que serán registradas como tales en el Sistema por orden cronológico de recepción por Inviu. El Sistema asignará automáticamente un número de orden correlativo en estricto orden cronológico, de acuerdo con la recepción de cada orden que ingrese al Sistema, independientemente de su medio de recepción, el Sistema contará con series correlativas de órdenes diferenciando las órdenes: i) ordinarias; y ii) especiales.

## 11.2 Asignación y liquidación de operaciones

La asignación de las operaciones de Renta Fija se realizará de manera puntual a partir de las operaciones ejecutadas en el mercado correspondiente. Las operaciones negociadas en el MILLENNIUM por el Representante de Inviu serán informadas puntualmente por este mismo detallando la cantidad de valores, precio, tasa, comitente comprador y/o vendedor, fecha de operación, de liquidación, comisiones, así como la cantidad y cuenta a cargar y/o abonar.

El día de la liquidación el Analista Senior de Backoffice realizará la liquidación en el WARI, y realizará los cargos y abonos respectivos de acuerdo con las pólizas generadas.

## 12. PROCESO DE INTERMEDIACIÓN PARA OPERACIONES EXTRABURSÁTILES CON VALORES INSCRITOS

### 12.1 Recepción y transmisión de órdenes

La recepción de órdenes está a cargo del Representante encargado de esta función, los cuales proceden con el ingreso de órdenes al Sistema, y luego la transmiten a fin de proceder con la asignación y liquidación.

Para la realización de sus operaciones, en ningún caso debe entregar dinero en efectivo debiendo realizar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación de Inviu.

### 12.2 Registro de órdenes

Inviu cuenta con un Sistema que le permite el registro inmediato de cada orden que recibe. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación de los Clientes, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

### 12.3 Registro de órdenes

La mayoría de las operaciones extrabursátiles se realizan con una contraparte ya definida.

### 12.4 Asignación y liquidación de operaciones

Se realizará de la asignación y liquidación de las operaciones extrabursátiles de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. Una vez recibida la información de las operaciones, se procederá al ingreso de cada una de ellas a la página web de la Bolsa de Valores de Lima, detallando fecha de liquidación, valor transado y precio.
- b. Una vez ingresadas cada una de las operaciones al sistema se procederá con su asignación.

- c. Al día siguiente de la operación se remitirán las pólizas que serán enviadas a cada uno de los clientes.
- d. El día de la liquidación se ingresa al sistema WARI de CAVALI para proceder a la transferencia de los valores del vendedor al comprador y el área de Contabilidad procede con la liquidación monetaria de acuerdo a las instrucciones de los clientes.
- e. Se remitirá vía MVNET el archivo con la información completa de las operaciones.

## **13. PROCESO DE INTERMEDIACIÓN PARA OPERACIONES EXTRABURSÁTILES CON VALORES NO INSCRITOS**

### **13.1 Recepción y transmisión de órdenes**

La recepción de órdenes está a cargo del Representante encargado de esta función, los cuales proceden con el ingreso de órdenes al Sistema, y luego la transmiten al Analista Senior de Backoffice a fin de proceder con la asignación y liquidación.

Para la realización de sus operaciones, en ningún caso debe entregar dinero en efectivo debiendo realizar sus pagos únicamente a través de las cuentas de intermediación de Inviu.

### **13.2 Registro de órdenes**

Inviu cuenta con un Sistema que le permite el registro inmediato de cada orden que recibe. Este registro inmediato de la orden contiene la identificación de los clientes, su código RUT, el valor o instrumento financiero ordenado, la hora de recepción o de registro de la orden, el número correlativo que le corresponde.

Los datos asignados automáticamente por el Sistema bajo ninguna circunstancia podrán ser alterados o modificados.

### **13.3 Ejecución de órdenes**

La mayoría de las operaciones extrabursátiles se realizan con su contraparte ya definida.

### **13.4 Asignación y liquidación de operaciones**

El Analista Senior de Backoffice se encargará de la asignación y liquidación de las operaciones extrabursátiles de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a. Una vez ingresadas cada una de las operaciones al sistema se procederá con su posterior asignación.
- b. Al día siguiente de la operación se remitirán las pólizas que serán enviadas a cada uno de los Clientes.

c. El día de la liquidación se ingresa al sistema WARI de CAVALI para proceder a la transferencia de los valores del vendedor al comprador y se procede con liquidación monetaria de acuerdo a las instrucciones de los Clientes.

d. Se remitirá vía MVNET el archivo con la información completa de las operaciones.

## 14. COMPRA Y VENTA DE MONEDA EXTRANJERA

### 14.1 Definición

Es la negociación de compra/venta en otras monedas.

### 14.2 Recepción y transmisión

La recepción de las órdenes está a cargo del Representante encargado de realizar dicha función; los cuales envían la orden al Representante designado especialmente para realizar la negociación de tipo de cambio con los Bancos, entidades financieras u otras contrapartes relacionadas

### 14.3 Confirmación

El Representante informará el tipo de cambio<sup>4</sup>, pizarra o negociado al Cliente. Si el Cliente acepta, se cierra el tipo de cambio con la Tesorería del Banco, entidad financiera o contraparte relacionada con el cual se haya realizado la cotización, y luego se ingresa el cambio en el Sistema.

## 15. SUSCRIPCIÓN Y RESCATE DE CUOTAS DE PARTICIPACIÓN DE FONDOS MUTUOS NACIONALES

### 15.1 Recepción y transmisión de órdenes

La recepción de órdenes está a cargo de los Promotores encargados de esta función, los cuales proceden con el ingreso de órdenes al Sistema, y luego la transmiten al Analista Senior de Backoffice a fin de proceder con la ejecución, asignación y liquidación.

### 15.2 Registro de órdenes

Inviu cuenta con un Sistema que le permite el registro inmediato de cada orden que recibe.

### 15.3 Ejecución de órdenes

El Analista Senior de Backoffice ingresa al sistema los datos de suscripción del cliente por la web de la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos y confirmación de recepción de la orden por parte de la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos.

---

<sup>4</sup> La cotización otorgada tendrá un tiempo de validez estimado de 5 minutos y el horario de negociación será entre 9.30 am hasta las 13.30 p.m.

## 15.4 Asignación de valor de cuota

Al día siguiente la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos confirma el valor cuota y este es asignado a la operación del Cliente.

## 16. TRASPASOS DE TENENCIAS HACIA OTROS INTERMEDIARIOS

### 16.1 Definición

Es el traslado electrónico de valores desde Inviu hacia otra Sociedad Agente de Bolsa.

### 16.2 Procedimiento

El Cliente podrá solicitar a Inviu que reciba o envíe las acciones de/a otro custodio por medio de sus Representantes, quienes realizarán la solicitud para que se realice el traspaso por medio del sistema de CAVALI, de acuerdo con las tarifas publicadas en nuestro tarifario vigente.

## 17. CONDICIONES Y FRECUENCIA PARA REMISIÓN DE ESTADOS DE CUENTA

### 17.1 Definición

El estado de cuenta del Cliente es un reporte que muestra en detalle los movimientos efectuados durante un periodo determinado y los saldos de valores mobiliarios y recursos a nombre de un cliente.

### 17.2 Remisión y frecuencia

Inviu pondrá a disposición los estados de cuenta a través de su página web. Para ello, Inviu publicará en su página web la forma de obtención del usuario y contraseña de los Clientes que les permitirá acceder a su estado de cuenta.

Se pondrán a disposición del Cliente dentro de los quince (15) días calendario posteriores al cierre de cada mes.

## 18. INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE ABUSO DE MERCADO

Los Clientes deben tener en cuenta ciertas obligaciones para evitar actos contrarios a los principios de transparencia e integridad del mercado de valores, en particular contra el abuso de mercado y el uso indebido de información privilegiada, así como las sanciones aplicables.

## 19. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS

La persona que se considere perjudicada por la actuación de Inviu o de sus Representantes, podrá, previo a la presentación de cualquier reclamo o denuncia ante las vías administrativas, solicitar a Inviu, resolver las controversias surgidas a consecuencia de la prestación del servicio.

Inviu atenderá directamente cualquier reclamo por parte de sus clientes en un plazo máximo de quince (15) días<sup>5</sup> hábiles improrrogables desde la fecha de presentación del respectivo reclamo, los reclamos pueden hacerse a través del libro de reclamaciones disponible en la web de Inviu. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá realizarse por escrito. Este procedimiento 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.

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

Sin perjuicio de lo establecido por el artículo 7° del Reglamento de Sanciones, aprobado por Resolución CONASEV N. 055-2001-EF/94.10 (o la norma que la sustituya), conforme a la Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley de Fortalecimiento de la Supervisión del Mercado de Valores, Ley No. 29782, los comitentes, partícipes o asociados que ostenten la condición de consumidores finales y que se consideren afectados por posible inobservancia de las normas sobre protección del consumidor por parte de sus agentes de bolsa, podrán formular la respectiva denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

En los casos que se formulen reclamaciones ante la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), que se encuentren bajo lo previsto en este párrafo, la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial o la Intendencia General de Cumplimiento de Conductas, informará a los inversionistas sobre la posibilidad de presentar su reclamo ante INDECOPI en la medida que cumplan con la condición de ser consumidores finales.

De conformidad con el RAI, Inviu se encuentra obligada a conservar los documentos, libros y registros, durante un periodo de diez (10) años, y las grabaciones de las órdenes instruidas telefónicamente por cuenta de sus clientes por cinco (5) años, razón por la cual no se atenderán reclamos o solicitudes que se refieran a documentos u operaciones cuya documentación de sustento tenga una antigüedad mayor a la señalada. Sin embargo, si dentro de los plazos señalados en el presente párrafo se inicia algún proceso judicial, arbitral o procedimiento administrativo que involucre a Inviu, la referida obligación de conservación se extiende en tanto dure el proceso respecto de los documentos, libros, grabaciones y registros que tengan relación con los hechos materia de investigación.

## 19.1 Requisitos de los reclamos

Todo reclamo sea hecho en físico o por medios digitales debe contener los siguientes datos mínimos:

- a. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería del Cliente y en su caso, la calidad de Representante y de la persona a quien represente.

---

<sup>5</sup> Acorde a lo establecido en el artículo N°24 "Servicio de atención de reclamos" del Código de Protección y Defensa del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

- b. La dirección del lugar donde se desea recibir las respuestas o notificaciones. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
- c. Fecha y teléfonos.
- d. Identificación del bien contratado.
- e. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho.
- f. La relación de los documentos y anexos que acompaña.
- g. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

## 19.2 Copia del reclamo

El reclamo presentado en físico debe presentarse en papel simple acompañado de una copia conforme y legible, salvo que fuere necesario un número mayor para notificar a terceros. Una copia es devuelta al Cliente con el sello de recepción.

En el caso que el reclamo sea presentado por el cliente en forma verbal ante un representante de Inviu o por medios electrónicos, el Cliente deberá proporcionar la información indicada en el punto 19.1 para poder ingresar el reclamo y generar una copia del mismo como evidencia de recepción.

## 19.3 Atención del reclamo

Inviu está obligado a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## 20. DIFUSIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CLIENTES

Conforme al artículo 32 inciso n) del RAI, toda modificación a la Política entrará en vigor a partir del décimo día calendario siguiente de comunicada a los clientes, a través de la página web de Inviu, salvo que el Directorio acuerde un plazo mayor para la entrada en vigor. Inviu entregará a cada cliente un ejemplar de su Política al firmar el Contrato de Intermediación y sus Términos y Condiciones; además, mantendrá en sus oficinas ejemplares de su Política, los cuales se encontrarán a disposición de sus clientes y del público en general.

Inviu exhibirá en sus oficinas un aviso remarcado en el que se oriente a los clientes a solicitar y tomar conocimiento de la Política.