

MANUAL DE POLITICAS DE CLIENTES

Resolución Conasev No. 045-2006-EF/94.55

ABRIL 2007

Art 20 y 32° del reglamento

- I. Registro e identificación de clientes
- II. Horarios y otras condiciones establecidas para recepción de ordenes
- III. Clasificación de las ordenes: generales o especiales
- IV. Tratamiento de ordenes y su asignación
 - o Toma de Ordenes, Ingreso a Bolsa 2000
 - o Ejecución de Operaciones por ELEX
 - o Ejecución de operaciones en mercados externos
 - o Grabación de llamadas
- V. Criterios para evitar conflictos de interes
- VI. Procedimientos para corrección y modificación de ordenes
- VII. Cuentas Contables para Liquidaciones
- VIII. Procedimientos para reclamos

I.- REGISTRO DE CLIENTES

- El registro del cliente se efectúa con el llenado de la **FICHA DE CLIENTE**, proporcionado por los funcionarios de nuestra Area Comercial. Los Formatos de Fichas vigentes son los siguientes.
 - Ficha de Persona Natural
 - Ficha de Sucesiones hereditarias / mancomunadas
 - Ficha de Persona jurídica
 - Ficha de empresa Extranjera
- Los documentos que se requieren, según el tipo de cliente son los siguientes:

DOCUMENTOS REQUERIDOS Art. 32°inc.32.1	PN	PJ	Suces.	PN Manc	PN Ext	PN Ext.
Ficha de Titular	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Documento de identidad	XX				XX	
Documentos de identidad de partícipes			XX	XX		
Declaratoria de Herederos			XX			
Testimonio de Constitución de la empresa		XX				XX
Inscripción en registros Públicos		XX	XX			XX
Vigencia de poderes de representantes	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Doc. De identidad de Representantes	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Visado del Consulado del Perú					XX	XX
Visado del Ministerio de Relac. Exteriores Peruano					XX	XX
Inscripción de poderes en reg. Pub. Personas no domiciliadas					XX	XX
Aceptación de compra en cuenta Omnibus (Op. Exterior)	XX	XX		XX		
Declaración de origen de fondos	XX	XX	XX	XX	XX	XX

- La Ficha de Cliente debe ser llenada con todos los datos obligatorios, de acuerdo a las disposiciones del RAI. Los campos que merecen especial atención se refieren al sistema elegido para ordenes de operación, sistema de recepción de Pólizas y estados de Cartera, cuyas características son:

ORDEN DE OPERACIÓN	ENTREGA DE POLIZAS	ENTREGA:ESTADOS DE CUENTA
Escritas	Envío mensual a domicilio	Recojo en ofic. Central de SCB
Verbales con confirmación escrita	Recojo en ofic. Central de SCB	Envío mensual a domicilio
Verbales sin confirmación escrita	Envío por mail	Otros
Por Fax	Envío por agencia scotiabank	
Por E-mail		

- Los Títulos FÍSICOS para venta (desmaterialización) o custodia, serán entregados al funcionario de la SAB, emitiendo una Constancia de Ingreso, con indicación de la fecha y hora de recepción. Copia de la constancia será entregada al cliente para su control.
- Los valores bajo Anotación en Cuenta (CAVALI) serán registrados por:
 - Traspaso confirmado de valores de otra SAB a Scotia Bolsa.- La SAB verifica la confirmación del traspaso en el sistema FORTE y emite la Estructura de cartera, como constancia de la inscripción en nuestra cuenta matriz.
 - Traspaso a solicitar a otra SAB.- El cliente deberá llenar el Formato respectivo de Solicitud de Traspaso y abonar el importe que cobra la SAB origen, confirmado el traspaso, se emite igualmente una estructura de cartera.

II.- HORARIOS Y PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS PARA LA RECEPCIÓN DE ORDENES Y PARA SU TRASMISIÓN AL MERCADO

El Horario de atención de Scotia SAB es de 9.15 am. Hasta las 5.30 pm. Las actividades que se podrán efectuar son:

Toma de ordenes de Operación.

- Operaciones en el día, en la oficina:
 - 9.00 a.m. a 1.30 p.m.
 - 3.00 p.m. a 5.30 p.m.
 - Operaciones llegadas después de las 1.30 p.m. se registran en el sistema Bolsa 2000 para ser intermediadas para el día siguiente.
- Operaciones recepcionadas por Representantes Autorizados en Provincias, serán atendidas dependiendo de la hora de ingreso de la orden en el sistema Bolsa 2000.
- Operaciones canalizadas por los representantes Externos, serán atendidas, en función a la transmisión de las ordenes a las oficinas de la SAB.
- Las operaciones recepcionadas a través de las Agencias del Scotiabank, serán recibidas solo bajo la forma de Ordenes Escritas, y ejecutadas en función al tiempo de demora en la llegada de los formatos a las oficinas centrales de Scotia Bolsa, previa verificación de saldos y firmas, lo que podría implicar que la orden sea registrada para el día siguiente de su recepción por la oficina central de la SAB.
- Ninguna operación podrá ser confirmada en línea sino hasta que se termine el proceso de asignación.

III.- CLASIFICACION DE ORDENES DE OPERACIONES

Scotia Bolsa, ha definido la existencia de operaciones Ordinarias y Operaciones Especiales, con las características siguientes:

Operaciones ordinarias. Generadas por personas naturales o jurídicas que efectúan operaciones anuales por debajo de 1 millón de dólares anuales. Las operaciones ordinarias son recibidas por los Brokers asignados de acuerdo al siguiente segmento:

- Broker principal.- conformado por el personal estable de Scotia Bolsa, que cuenta con la autorización de Representante autorizado y está ubicado físicamente en la oficina central.
- Broker de provincias.- conformado por personal estable, (representante autorizado) ubicado en las agencias del Scotiabank, a través de las cuales operamos.
- Representante Externo.- conformado por personas independientes, debidamente autorizadas como nuestros representantes y que ejercen sus labores en locales que no se encuentran bajo responsabilidad de Scotia Bolsa.

Operaciones generales.- Generadas por personas naturales o jurídicas que efectúan operaciones superiores al millón de dólares anuales. La ejecución en ELEX, se efectúa por un terminal exclusivo.

IV.- TRATAMIENTO DE ORDENES Y ASIGNACION

A).- TOMA DE ORDENES, INGRESO A BOLSA 2000

Las operaciones generales recepcionadas por los representantes autorizados son ingresadas al Sistema Bolsa 2000, respetando el siguiente procedimiento:

- Ordenes tomadas por los brokers principales, son ingresadas al sistema Bolsa 2000 a través de los terminales asignados a cada Broker.
- Las ordenes tomadas por Representantes Autorizados en Provincias, son ingresadas bajo el sistema Intranet, información que es transmitida a Bolsa 2000, lugar en el que procede a validar la existencia de tenencia de valores (por ventas) o fondos (por compras), valida igualmente saldos deudores.
- Las operaciones ordenadas a través de Representantes Externos autorizados, son transmitidos por correo electrónico al asistente de input, quien las ingresa al Bolsa 2000, siguiendo el proceso detallado en el punto anterior. Estas ordenes no ingresan en línea a la bandeja de ejecución, dependen del tiempo que transcurra entre el envío por el representante y su ingreso a Bolsa 2000.

B).- EJECUCION DE OPERACIONES POR ELEX

- La existencia de dos tipos de operaciones: especiales y generales, genera la existencia de dos bandejas de ejecución:

Bandeja "A".- alimentada por las ordenes de las operaciones calificadas como especiales,

Bandeja "B".- alimentada por las ordenes de las operaciones calificadas como generales,

- La ejecución de las operaciones de cada bandeja son efectuadas por un pool de Operadores, debidamente capacitados y con amplia experiencia en el mercado.
- La operación es ejecutada por el Trader(Operador) a través del sistema automatizado disponible administrado por la entidad nacional o extranjera responsable del Mecanismo Centralizado en el que se negociará la operación:
 - ELEX.- Bolsa de Valores de Lima
 - Rediplus.- Mercado Americano NYSE / NASDAQ
 - Broker del exterior.- cuando se trata de otros mercados, en los que no se tiene accesos directo a ejecutar la transacción.
 - El Area de Operaciones de Scotia Bolsa, si la operación es extrabursátil.
- El sistema automatizado de Bolsa 2000, relaciona automáticamente las ordenes ejecutadas en los mecanismos centralizados y procede a efectuar la asignación de operaciones por orden de ingreso.
- Efectuada la asignación, se emite al cierre del día la POLIZA de operación, la cual está disponible para su entrega al cliente, dependiendo de la opción escogida en su Ficha de cliente.

C).- EJECUCION DE OPERACIONES EN MERCADOS EXTERNOS

SCOTIA BOLSA, ofrece la intermediación de operaciones en mercados extranjeros, para lo cual mantiene relación directa, tanto para ejecución de operaciones como la tercerización del servicio a través de Brokers debidamente autorizados en los mercados externos en los cuales se negocian valores.

Para la de operaciones de clientes, se aplican dos alternativas:

- Cuenta Omnibus, bajo un código único registrado a nombre de la SAB en el exterior.- en este caso la ejecución de una operación en el mercado exterior, sigue el mismo proceso de una operación en Perú, registrándose la orden por cliente en Bolsa 2000, asignada respetando hora de ingreso y finalmente se emite una Póliza a nombre del Titular que origina la operación.
- Para el caso de Clientes que deseen tener su propio código de Titular en el extranjero, se procede a la apertura de cuentas, de acuerdo a la práctica de esos mercados.

D).- GRABACION DE LLAMADAS.

Scotia Bolsa mantiene un sistema de Grabación de Llamadas, en los anexos telefónicos asignados a los Brokers internos y operadores ubicados físicamente en nuestra oficina principal, que permite el registro y mantenimiento en archivos de todas las ordenes dictadas por línea telefónica, debidamente autorizadas por el cliente.

El sistema de grabación de llamadas NO SE EFECTUA, para las ordenes tomadas por Representantes en provincias ni los Representantes Externos.

Cualquier controversia podrá ser resuelta con la escucha de la grabación correspondiente.

Para aquellos cliente que optaron por la opción de "orden telefónica", se les recomienda transmitir las ordenes a través de las líneas tradicionales de SCB. Las ordenes dictadas a teléfonos celulares del personal de la SAB, no son consideradas válidas para efectos de resolver cualquier controversia.

V.- CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS PARA EVITAR LOS CONFLICTOS DE INTERES QUE PUDIERAN PRESENTARSE ANTE ORDENES PROPIAS DE LA SOCIEDAD Y DE

SUS VINCULADOS, EN RELACION CON EL RESTO DE SUS CLIENTES, ASÍ COMO LOS CONFLICTOS DE INTERES QUE SE PUDIERAN PRESENTAR ENTRE SUS CLIENTES

- Las ordenes de clientes siempre tienen prioridad sobre las ordenes de Cuenta propia de la SAB, y sus vinculados.
- El sistema automatizado contiene en sus programas la relación de Cliente Vinculados, conformado por la cuenta propia y la de todos sus empleados y parientes en primer grado de consanguinidad. Esta inclusión permite que al existir alguna orden de operación de un vinculado, ellas vayan automáticamente al final de la lista de asignación.
- Toda operación solicitada por el empleado de la SAB, deberá ser previamente autorizado por la Gerencia General, para el efecto todo el personal de la SAB ha suscrito una declaración Jurada de Compromiso de respeto a las normas.

VI.- PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA MODIFICACIÓN Y CORRECCION DE ORDENES

- Una modificación solo procederá en los casos en que la ordene original aún no haya sido cumplida en su totalidad ó solo hasta por la diferencia pendiente y siempre y cuando la instrucción provenga del propio cliente. Las modificaciones generan automáticamente un nuevo número de orden, ubicándose en el lugar siguiente inmediato.
- Se podrá corregir una orden solo en casos especiales generados por diferencias registradas durante el proceso de recepción, ejecución y asignación de ordenes. Las correcciones mantienen el número y el lugar asignado, en el orden cronológico del registro en el sistema. Las correcciones se efectúan respetando el reglamento vigente de CAVALI.

VII.- CUENTAS CONTABLES PARA LIQUIDACIONES

- Todo abono/cargo efectuado por clientes, generado por operaciones de intermediación realizadas, tanto en el mercado peruano como en el exterior, utiliza las siguientes cuentas bancarias.

Banco	Moneda	N° de Cuenta
CUENTAS OPERATIVAS		
SCOTIABANK	Nacional	000-3145719
SCOTIABANK	Extranjera	000-0776415
BANCO DE CREDITO	Nacional	191-1152453-0-38
BANCO DE CREDITO	Extranjera	193-0033841-1-37
CUENTA DIVIDENDOS		
SCOTIABANK	Nacional	000-3159884
SCOTIABANK	Extranjera	000-0974882

VIII.- PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMOS

- El cliente que considere que sus derechos han sido afectados por culpa de negligencia o ineficiencia de la SAB, presentará un reclamo escrito, a la Gerencia de Control Interno, especificando con detalle el reclamo correspondiente
- Control Interno de Scotia Bolsa, procederá a efectuar la investigación correspondiente, procediendo a contestar la carta de reclamo dentro de los 15 días útiles de presentado el reclamo.
- Si el cliente no esta conforme con la respuesta, procederá a trasladar el reclamo a la Cámara de Controversias de la Bolsa de Valores de Lima, entidad que bajo sus procedimientos resolverá la controversia.
- Si la decisión de la Cámara de Controversias no es aceptable por el cliente podrá presentar su reclamo a la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, entidad que bajo sus procedimientos resolverá la controversia.
- Finalmente, tiene expedita la vía Judicial para continuar con el proceso de reclamo.

TARIFARIO

CONCEPTO	TARIFAS			FORMA DE APLICACIÓN
	M.N. S/.	M.E.		
		US\$	Equiv. en M.N. (*)	
COMISIONES SAB (Más IGV)				
Operaciones en Rueda de Bolsa	1.00%	1.00%		
Operaciones de Reporte	(1)	(1)		Sobre Monto Bruto de operación
Operaciones en Mesa de Dinero	(1)	(1)		Sobre Monto Bruto de operación
Operaciones de Negociación Continua	(1)	(1)		Sobre Monto Bruto de operación
Mantenimiento y Custodia	0.0145%	0.0145%		Sobre valor de la cartera
GASTOS (Inc IGV)				
Costos: BVL,CAVALI,Conasev, F.Garantia, F. Liquid.				
Operac. Rueda	0.24098%	0.24098%		Sobre Monto Bruto de operación
Operac. Reporte Renta variable				
Gastos fijos	S/72.60	\$22	S/72.60	Tarifa Fija
Gasto Variable	S/0.00	S/0.00		
Operac. Reporte Renta Fija				
Gastos fijos	S/76.59	\$23.21	S/76.59	Tarifa Fija
Gasto Variable				
Operac. En mesa de negociación y mesa de dinero	S/26.40	\$8.-	S/26.40	Tarifa Fija
Tratamiento de Títulos:				
Desmaterialización de Acciones CAVALI	sin costo	sin costo		
Rematerialización de Acciones CAVALI - Emisores Lima (3)	sin costo	sin costo		
Rematerialización de Acciones CAVALI - Emisores Prov.(4)	S/58.91	\$17.85.-	S/58.91	Tarifa Fija
Desmaterialización de Acciones DTC		\$20.23	S/68.72	Tarifa Fija
Reversión de Anotac. En cuenta DTC (Físicas)		\$20.23	S/68.72	Tarifa Fija
Cambios de Titularidad	S/68.72	\$20.23	S/68.72	Tarifa Fija
Informe legal por Poderes/representación	sin costo	sin costo		
Trasposos a otras SABs	S/. 41.65	\$12.62	S/. 41.65	Tarifa Fija
Trasposos de otras SABs	sin costo	sin costo		
Liquidación de operaciones				
Emisión Cheque de Gerencia	S/4.76	\$4	S/4.76	Tarifa Fija
Transferencia BCR	S/20.00	\$6	S/19.80	Tarifa Fija
Transferencia al Exterior (5)		\$20 - \$50	S/66.00	Tarifa Fija
Notas:				
(1) Comisiones de agente a tratar dependiendo de volumen y plazo				
(2) Mínima : MN S/. 3.00 más IGV. Máxima MN S/. 100.00 Más IGV ME US\$ 1.00 más IGV ME US\$ 30.00 Más IGV				
(3) Trámites ante emisores ubicados en Lima sin costo. El cliente deberá acercarse directamente al emisor a recoger sus certificados físicos				
(4) Trámites ante emisores en Provincias, incluyen recojo de certificados excepto cuando la política de emisores sea distinta				
(5) Costo mínimo \$ 20.- y Máximo \$ 50.				
(*) Todos los precios en equivalente en moneda nacional son referenciales (Tipo de Cambio Referencial: S/. 3.30). Se deberá tener en cuenta que el tipo de cambio efectivamente aplicado es el que el Banco tenga vigente en el día en que se efectúen las operaciones.				
(**) Las tasas de interés están expresadas en términos anuales (TEA: Tasa Efectiva Anual) sobre una base de cálculo de 360 días.				
La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765 - 2005				
Los Abonos y cargos a/de las cuentas de SCOTIA Bolsa no estan afectos al ITF. Los abonos a cuentas del cliente están afectos a los tributos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. En lo que respecta al ITF, la tasa actual es de 0.08%.				