

# Derechos y Deberes de Nuestros Clientes

Casa de Bolsa S.A. (en adelante la Comisionista) procederá bajo los principios que enmarcan al buen hombre de negocios, es decir con prudencia, diligencia, transparencia, honestidad, lealtad, imparcial, idoneidad, profesionalismo y cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales de los negocios de intermediación y administración de Fondos de Inversión Colectiva, pero para ello requiere de la reciprocidad en el mismo sentido de nuestros clientes y es por ello que a continuación se describen los principales derechos y deberes que deben atender:

## **DERECHOS**

- Recibir publicidad e información que sea objetiva, oportuna, completa, imparcial, clara y verificable sobre las características propias de los productos y servicios ofrecidos por la Comisionista.
- Recibir información que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos.
- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo a las condiciones ofrecidas y las obligaciones que debe asumir la Comisionista.
- Conocer previamente las tarifas (costos) de los productos y servicios ofrecidos.
- Idoneidad en mecanismos utilizados para documentar las órdenes que sobre operaciones le imparta a la Comisionista.
- A que se detecten, prevengan y manejen los conflictos de interés que puedan afectar la relación contractual.
- A la reserva frente a cualquier información suministrada que de acuerdo con las normas del mercado de valores, tenga carácter confidencial.
- A que los activos (títulos, dinero) entregados se mantengan separados física y contablemente de los propios de la Comisionista.
- A que los activos entregados se mantengan actualizados a valores de mercado bajo a valores de mercado bajo métodos de reconocido valor técnico.
- A que se propenda por el mejor resultado posible sobre las órdenes impartidas
- A que se ejecuten las órdenes de conformidad con las instrucciones entregadas
- Tratándose de un cliente inversionista, a recibir recomendaciones individualizadas con elementos relevantes del tipo de operación que le permitan tomar decisiones con los elementos informados por profesionales debidamente certificados.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la comisionista, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

# Derechos y Deberes de Nuestros Clientes

## DEBERES

- Suministrar de manera íntegra y veraz a la Comisionista toda la información necesaria para su vinculación, así como la de las personas que autorice para impartir órdenes ó para ser cotitulares de las inversiones.
- Atender las entrevistas y/ó visitas que se requieran dentro de la política de conocimiento del cliente.
- Diligenciar la declaración de origen de fondos y suministrar los soportes que la respalden, así como toda la información necesaria sobre prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, antes de suscribir cualquier relación contractual.
- Actualizar anualmente ó cuando sea requerido y en los medios establecidos por la comisionista su información básica, financiera y de sus autorizaciones. Según lo establecido con las normas impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia que establecen que todos los clientes vinculados deben actualizar anualmente su información. (Circular Básica Jurídica Título I Capítulo XI numeral 4.2.2.1.1.4).
- Informar por escrito a la Comisionista cualquier modificación en la dirección física ó electrónica, teléfonos fijos ó móviles y de ciudad de domicilio, dentro de los ocho (8) días siguientes a la ocurrencia de tal hecho.
- Suscribir los contratos para la prestación de servicios, previa lectura y entendimiento de los mismos.
- Suministrar a la Comisionista la información que requiera para establecer su perfil de riesgo.
- Dar las órdenes de las operaciones que pretenda realizar por los medios establecidos por la Comisionista, de manera clara, ordenada y precisa.
- Consentir la grabación de las llamadas telefónicas, las cuales acepta que podrán ser utilizadas por la Comisionista como prueba en un proceso judicial.
- Informar oportunamente a la Comisionista acerca de todas las circunstancias que conozca y que considere pueden afectar la relación contractual.
- Autorizar la inclusión de sus datos y reporte de su compartimiento crediticio y bursátil a centrales de información o base de datos.
- Autorizar a la Comisionista para ordenar a los depósitos de valores, operaciones por su cuenta y nombre.
- Conferir a los depósitos centralizados de valores que utilice la Comisionista las facultades expresas que se deriven del endoso en administración en relación con los valores objeto de las operaciones que ordene.

# Derechos y Deberes de Nuestros Clientes

- Pagar oportunamente las cuotas ó comisiones que resulten por los servicios prestados, de acuerdo con las tarifas establecidas.
- Aportar oportunamente los recursos que sean necesarios para cubrir las operaciones ordenadas.
- Constituir las garantías a las que esté obligado de conformidad con las leyes, decretos, resoluciones y reglamentos, así como las demás normas que sean aplicables al producto o servicio adquirido.
- Observar sanos usos y prácticas en los servicios y productos adquiridos y abstenerse de difundir rumores o celebrar operaciones que distorsionen el proceso de formación precios.

Cualquier información adicional al respecto, lo invitamos a que se comunique con nuestra área de Atención al Cliente en la siguientes líneas telefónicas: Bogotá (7450333 – 7450444), Cali (4855151), Medellín (6042999), Barranquilla (3868888), para el resto del país (018000 18 06 66) o a través de nuestro correo electrónico [servicioalcliente@casadebolsa.com.co](mailto:servicioalcliente@casadebolsa.com.co).