

**MANUAL LIBRO
ELECTRÓNICO DE
ÓRDENES (LEO)**

CONTENIDO

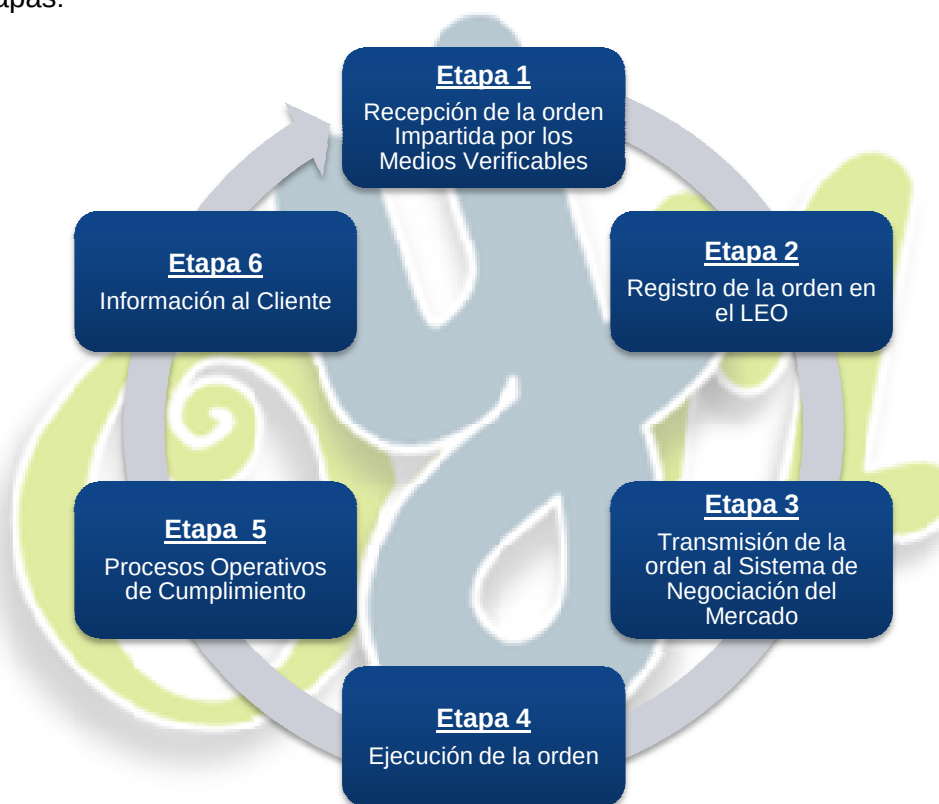
1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO REGULATORIO.....	3
3.	ALCANCE.....	4
4.	PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES	5
5.	RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO	5
6.	PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN DE LOS CAMBIOS	7
7.	POLITICAS APLICABLES PARA LA RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES.....	7
7.1.	PERSONAS AUTORIZADAS A RECIBIR ÓRDENES	7
7.2.	CANALES DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES.....	7
7.3.	LIBROS ELECTRÓNICOS DE ÓRDENES ESTABLECIDOS.....	8
7.4.	RECEPCIÓN DE LA ORDEN IMPARTIDA POR LOS MEDIOS VERIFICABLES	8
7.4.1.	MEDIOS VERIFICABLES AUTORIZADOS	8
7.4.2.	Contenido de la orden.....	9
7.4.3.	Reglas especiales.....	10
7.4.4.	Ordenantes	10
7.4.5.	Vigencia de la orden.....	11
7.4.6.	Ordenes incompletas	11
7.4.7.	Recepción de órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas.....	11
7.4.8.	Órdenes verbales	12
7.4.9.	Envío de órdenes en grupos	13
7.4.10.	LEO por canal	13
7.4.11.	Interrupciones del LEO	15
7.4.12.	Correcciones de órdenes por parte de casa de bolsa en caso de error.....	16
7.4.13.	Cancelaciones y/o modificaciones de las órdenes.....	17
7.5.	REGISTRO DE LA ORDEN EN EL LEO.....	17
7.5.1	Integridad de la información del LEO	17
7.5.2	Registro en el LEO previo a la ejecución.....	18
7.5.3	prelación de órdenes	18
7.5.4	Confirmación de valores o recursos del cliente.....	18
7.5.5	Prelación en la transmisión de las órdenes “a la mayor brevedad posible”	19
7.5.6	Excepciones para la transmisión de órdenes “a la mayor brevedad posible”	19
7.6.	TRANSMISIÓN DE LA ORDEN AL SISTEMA DE NEGOCIACIÓN DEL MERCADO	19
7.6.1	Personas facultadas para ingresar las órdenes en el sistema de negociación.....	19
7.6.2	Confirmación de la orden por parte del cliente	19
7.7.	EJECUCIÓN DE LA ORDEN	20
7.8.	PROCESOS OPERATIVOS DE CUMPLIMIENTO.....	21
7.9.	INFORMACIÓN AL CLIENTE	21
8.	PROCEDIMIENTOS.....	23
8.1	Descripción del procedimiento de registro de órdenes	23
9.	RECEPCIÓN DE ÓRDENES.....	25
10.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	25
11.	ANEXOS	31
12.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	31
13.	CONTROL DE CAMBIOS	32
14.	ACEPTACIÓN DOCUMENTAL.....	32

1. INTRODUCCIÓN

El Libro Electrónico de Ordenes (En adelante LEO) es el conjunto de normas, políticas y procedimientos adoptados por Casa de Bolsa S.A.- Comisionista de Bolsa (En adelante la Comisionista) en desarrollo de las actividades de Intermediación. Para llevar a cabo el proceso de registro electrónico sistemático u ordenado, de todas las órdenes impartidas por los clientes. Lo cual permite alcanzar el adecuado cumplimiento de los principios establecidos por las normas del Mercado de Valores.

Todo lo anterior para imprimirle Dinamismo y Transparencia al Mercado Público de Valores.

Las órdenes impartidas por los clientes a la Comisionista cumplen un ciclo que se relaciona en 6 Etapas:



Las políticas y procedimientos diseñados por Casa de Bolsa para el desarrollo de cada una de las anteriores etapas, se ven reflejados en este documento.

2. MARCO REGULATORIO

La promulgación de la normatividad sobre el mercado de valores que ha emitido el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, deber ser reglamentada por los organismos de vigilancia y control como lo es la Superintendencia Financiera de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores A.M.V.

Estas normas propenden por el adecuado y dinámico desarrollo del mercado de capitales.

Por tal motivo, las entidades del sector bursátil en armonía con las normas y con el dinamismo del mercado, han venido ajustando sus manuales de procedimientos y de políticas. La Comisionista consciente de las responsabilidades que le atañen como miembro del sector bursátil vigilado y Autorregulador, acoge esta normatividad para desempeñar un papel acorde con las actividades de comercio y las concernientes al mercado de capitales.

Para la Comisionista el manual LEO tiene el siguiente marco normativo:

✓ **Código de Comercio, Artículo 23 Ley 222 de 1995**

Establece el deber de los administradores quienes deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

✓ **Ley 964 de 2005**

Mediante la cual se regula la intervención del Gobierno **Nacional** en el mercado de valores y se dictan las normas marco de dicha actividad.

El artículo 24 consagra la autorregulación del mercado y su disciplina.

✓ **Decreto 2555 de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público**

Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.

✓ **Circular Básica Jurídica 007 de 1996 de Superintendencia Financiera de Colombia**

Reglamenta mediante el Capítulo IX la intermediación en el mercado de valores.

✓ **Reglamento del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV)**

Dando cumplimiento a las normas establecidas mediante el Decreto 1121 de 2008 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el capítulo IV de la Circular Básica Jurídica, la Circular Externa 019 de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores determinó a través de su Carta Circular 022 el documento normativo que establece los parámetros mínimos que deben cumplir los libros de órdenes que implementen las sociedades comisionistas de valores.

3. ALCANCE

Alcance de la Norma

En atención a las normas sobre los libros electrónicos de órdenes y en concordancia con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores AMV, el LEO aplica a la Sociedad Comisionista, la

cual se encuentra facultada para desarrollar actividades como Intermediario del Mercado de Valores.

Alcance del Manual

Las personas naturales vinculadas a la Comisionista deben conocer éste Manual, aplicarlo, y recurrir a él como material de consulta y herramienta de trabajo, generándose la Cultura de Cumplimiento del mismo.

Cuando cualquier empleado de la Comisionista se encuentre con hechos, circunstancias, situaciones o casos que no se ajusten a lo consagrado en el presente Manual, deben acudir a la Presidencia de la Comisionista, para que sea ésta quien determine los pasos a seguir.

Ningún empleado tiene autorización y/o atribuciones para apartarse de las políticas y procedimientos contemplados en éste Manual y en aquellos documentos que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

4. PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES

Adicionales a los principios establecidos en el “MAN_PE_DES_003 Código de Buen Gobierno Corporativo” y en el “MAN_PE_DES_001 Código Corporativo de Ética y Conducta” el Manual del Libro Electrónico de Órdenes contempla:

- ✓ **Trazabilidad:** La Comisionista mantendrá en todo momento políticas y procedimientos que garanticen y faciliten la verificación y auditoría para el adecuado seguimiento al cumplimiento de cada una de las etapas de las órdenes de los clientes, desde su recepción hasta el informe de cumplimiento.
- ✓ **Equidad:** La Comisionista garantiza mediante los procedimientos acá establecidos un tratamiento equitativo a las órdenes de los clientes.
- ✓ **Revelación:** La Comisionista adopta como uno de sus principales deberes y principios, la debida, oportuna, veraz y constante revelación de información pertinente a sus clientes y grupos de interés y en especial sobre los procedimientos del sistema de procesamiento y registro de órdenes.
- ✓ **Integridad y Seguridad de la documentación:** En acatamiento de las políticas y directrices para la gestión de riesgos y de seguridad de la información definida por la Junta Directiva de la Comisionista, en adición al cumplimiento de la normatividad aplicable, la información contenida en el LEO de los clientes será debidamente almacenada bajo condiciones de integridad, veracidad y apropiadas medidas de seguridad. Todo lo anterior de acuerdo a lo establecido en el “MAN_GR_SGI_001 Modelo de Seguridad de la Información”.

5. RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO

Son responsables del Control Interno todos los empleados de la compañía con funciones específicas con respecto al LEO, y en particular los siguientes:

✓ Representantes Legales

Los Representantes Legales que tienen a su cargo la conducción de los negocios dentro del desarrollo del objeto social, participan con un rol principal en cuanto a las actividades de control interno dado que apoyan a la Junta Directiva en sus labores de supervisión de la ejecución y cumplimiento de las decisiones y de las políticas que sobre el control interno y administración de riesgos establezca este órgano.

✓ Auditor General

- Brindar apoyo a la Junta Directiva y a la Presidencia en el fortalecimiento del control interno mediante la aplicación de programas de auditoría para la formulación de recomendaciones que permitan ejercer las funciones de monitoreo y seguimiento del adecuado cumplimiento del manual LEO.
- Auditar el cumplimiento del presente documento, efectuando revisiones periódicas y emitiendo memorandos o informes que contengan las acciones de mejoramiento en los procesos.
- Remitir los resultados de las revisiones al Jefe del área auditada, con copia a Presidencia y la Vicepresidencia Correspondiente. Adicionalmente, se le reportará al Comité de Auditoría de acuerdo al cronograma de reuniones planeadas.
- El Área de Auditoría Interna cuenta con un plan anual el cual incluye una revisión periódica del contenido del LEO, con el fin de hacer seguimiento al registro de las Órdenes y efectuar recomendaciones de mejora, las cuales serán informadas al Director o encargado del área auditada y a la Presidencia.

✓ Empleados Áreas Funcionales

Todos los empleados y demás colaboradores de la Comisionista, propenderán en todo momento para que en el desarrollo de sus funciones se lleve a cabo la debida ejecución de las actividades de control interno establecidas por los órganos de administración para el LEO.

Principales actividades frente a la labor de control interno:

- Utilizar el software designado por la compañía para el seguimiento de todas las etapas de procesamiento de una Orden.
- Comprobar la debida utilización de medios verificables, revisando las órdenes impartidas por los clientes de Casa de Bolsa, el cual es de estricto cumplimiento por parte de las Personas Naturales Vinculadas certificadas por AMV y registradas en la lista de Profesionales del Mercado que lleva la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta labor está planeada para ser ejecutada mensualmente.
- Con el fin de verificar el registro de las Órdenes corregidas, el software contará con un reporte del estado de las Órdenes, el cual será empleado por el área de Auditoría Interna cuando lo requiera, para realizar el seguimiento a este tipo de Órdenes.

6. PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN DE LOS CAMBIOS

Casa de Bolsa dará a conocer a sus clientes las características generales del Libro Electrónico de Órdenes (LEO) mediante el **Manual Libro Electrónico de Órdenes**, el cual es publicado en la página web www.casadebolsa.com.co y My Web. Será actualizado cada vez que se requiera.

7. POLITICAS APLICABLES PARA LA RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES

7.1. PERSONAS AUTORIZADAS A RECIBIR ÓRDENES

- ✓ Las personas autorizadas por la Comisionista para recibir órdenes de los clientes son aquellas definidas por la Vicepresidencia Comercial y Vicepresidencia de Banca Privada y Banca Personal. Estas personas deben contar con la certificación ante el Autorregulador del Mercado de Valores AMV de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento del AMV, en cualquiera de las modalidades de Operador o Asesor; estar inscritas en el registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores y con la periodicidad que lo indique el Gobierno Nacional presentar exámenes de actualización para renovar el registro.
- ✓ La Coordinación de Talento Humano es la encargada de mantener actualizado el listado de los empleados autorizados para recibir Órdenes y de programar los exámenes previos con el empleado comercial. El listado de empleados autorizados será dado a conocer al público a través de la página web de la Comisionista www.casadebolsa.com.co.

Adicionalmente, la Coordinación de Talento Humano, es la encargada de informar al Analista de Portales Externos y al Analista de Soporte y Administrador de Usuarios, los ingresos y/o retiros de empleados autorizados para recibir órdenes y de esta manera mantener actualizado el listado de empleados autorizados: Así como por velar que quienes pretendan adelantar estas labores cumplan con los requisitos previos a la vinculación.

7.2. CANALES DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES

La Comisionista tiene como política recibir las Órdenes de los clientes a través de cualquiera de los siguientes canales de recepción:

- ✓ Recepción a través de Operador con Acceso Directo.
- ✓ Recepción a través de Operador sin Acceso Directo.
- ✓ Cabe aclarar que todos los clientes de la Comisionista deben cumplir previamente el proceso de vinculación y actualización de clientes, independientemente del canal por el cual tramiten las ordenes.
- ✓ Estos canales autorizados por la Comisionista para la recepción de las órdenes, darán estricto cumplimiento a todas las políticas y a todos los procedimientos establecidos en los manuales de la Comisionista y en especial a los del presente manual y darán prelación a las órdenes de acuerdo con el orden de llegada.

7.3. LIBROS ELECTRÓNICOS DE ÓRDENES ESTABLECIDOS

La Comisionista contará con los siguientes Libros Electrónicos de Órdenes. Esta clasificación se realizó teniendo en cuenta cada uno de los canales de recepción y cada una de las oficinas con las que cuenta la Comisionista. Cada libro realizará una priorización de órdenes de la más antigua a la más reciente.

- ✓ LEO- Operador con Acceso Directo Bogotá.
- ✓ LEO- Operador con Acceso Directo Medellín.
- ✓ LEO- Operador con Acceso Directo Cali.
- ✓ LEO- Operador sin Acceso Directo Bogotá.
- ✓ LEO- Operador sin Acceso Directo Medellín.
- ✓ LEO- Operador sin Acceso Directo Cali.
- ✓ LEO -Operador sin Acceso Directo Barranquilla.

7.4. RECEPCIÓN DE LA ORDEN IMPARTIDA POR LOS MEDIOS VERIFICABLES

Las órdenes se pueden recibir por cualquiera de los medios verificables definidos por la Comisionista (escrito, digitales o sistemas de grabación de voz), por los canales autorizados y recibidas por los empleados designados por la Comisionista para cumplir esta labor, (Operadores con y sin acceso directo a los sistemas de negociación).

7.4.1. Medios verificables autorizados

Los medios verificables definidos por Casa de Bolsa para la recepción de órdenes son los siguientes:

✓ **Llamada Telefónica**

A las personas autorizadas para recibir órdenes, se les asigna una extensión que se encuentra registrada en el sistema de grabación de llamadas, el cual está conectado a la planta telefónica de la Comisionista. Cada vez que se utilice una de las extensiones configuradas, el software graba en orden cronológico la conversación en un dispositivo de almacenamiento en red.

✓ **Correo electrónico**

Las personas autorizadas para recibir órdenes, al ingresar a la compañía se les asigna una cuenta de correo electrónico corporativo, la cual será la única autorizada para la recepción y/o confirmación de órdenes con clientes que tengan previamente registrado su correo electrónico en la Base de Datos de la Comisionista.

Los correos entrantes y salientes son almacenados en una base de datos, a la cual se le realizará Backup de acuerdo a las políticas internas de la Comisionista.

Las órdenes recibidas de los clientes deben provenir del correo electrónico registrado en la base de datos de Casa de Bolsa.

✓ Órdenes Físicas

Las órdenes físicas emitidas por los Clientes deberán ser radicadas en correspondencia, de acuerdo a las Políticas establecidas en el Manual de Políticas Manejo y Administración de Documentos.

El Promotor de Negocios al recibir la orden física del cliente, tendrá la responsabilidad de confirmar la instrucción recibida a través de un medio verificable, comunicándose con el cliente a los números telefónicos registrados en la base de datos de la Comisionista.

Las órdenes físicas deberán ser enviadas por el Promotor de Negocios al Archivo Central de Casa de Bolsa de acuerdo a las políticas establecidas en el Manual de Políticas de Manejo y Administración de Documentos.

Para el caso de las órdenes físicas, los clientes podrán utilizar el FOR_GN_001 Formato Emisión de Orden o generar carta que contenga la información necesaria para ejecutar la orden de acuerdo al numeral 7.4.2 de este manual.

El área de Riesgos como medida de control, verificará las órdenes de los Clientes u Ordenantes de acuerdo a las Políticas establecidas en el MAN_GR_001 Manual para el Control y Monitoreo de llamadas.

7.4.2. Contenido de la Orden

Todas las órdenes que se reciban de los clientes o sus ordenantes deberán estar formuladas de manera completa, clara y suficiente a través de algunos de los medios verificables autorizados.

Al momento de recibir la Orden se deberá obtener como mínimo la siguiente información:

- ✓ Fecha y hora en se recibe la orden.
- ✓ Identificación del cliente y del ordenante en caso que aplique.
- ✓ La identificación de quien recibió la orden.
- ✓ Tipo de orden (condicionada, límite, a mercado, de condiciones determinables por el mercado (VWAP). En caso de que no se especifique el tipo de orden se presumirá que la orden es a mercado.
- ✓ Indicación de la orden, si es de compra o venta, repo, simultánea o TTV.
- ✓ Cantidad o monto, según aplique.
- ✓ Fecha de cumplimiento de la operación.
- ✓ Si no se dice la fecha de cumplimiento se entenderá que la orden es impartida para cumplimiento t+0 tratándose de valores de renta fija y t+3 tratándose de valores de renta variable.
- ✓ Identificación idónea del valor sobre el cual se imparte la orden.
- ✓ En caso que aplique, si la orden se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.

La Comisionista dará por recibida una orden de un cliente o de su ordenante cuando:

- ✓ La orden haya sido recibida por el medio verificable y el canal autorizado para ello.
- ✓ Verifique que esta cumple en su totalidad con el contenido mínimo establecido.
- ✓ Cuando de ser necesario realice la confirmación con el cliente.

7.4.3. Reglas especiales

Órdenes límite: Toda orden límite que impartan los clientes de la Comisionista deberá contener el precio o la tasa límite. Sin este requisito no se tramitará la orden.

Órdenes condicionadas: Toda orden condicionada que impartan los clientes de la Comisionista deberá contener el precio o la tasa que se fijó como condición para su ejecución. Sin este requisito no se tramitará la orden.

Órdenes Verbales: Las órdenes verbales que impartan los clientes a través de las líneas telefónicas de la Comisionista, serán almacenadas en las condiciones establecidas para el sistema de grabación de llamadas (*ver MAN_GR_001 Manual para el Control y Monitoreo de llamadas*) y en todo caso las personas autorizadas para recibir órdenes son las encargadas de velar porque la orden cumpla con los requisitos mínimos y de registrarla en el software destinado para tal fin.

Las órdenes verbales solicitadas por los clientes personalmente en las oficinas de la Comisionista o durante la realización de una visita comercial, deberán ser tramitadas por escrito a través de un medio verificable registrado en la Base de Datos (correo electrónico o llamada telefónica).

7.4.4. Ordenantes

En desarrollo del contrato de comisión y con sujeción a las normas del Código de Comercio, la Comisionista únicamente recibirá órdenes de sus clientes a través de sí mismo y/o sus ordenantes que sean parte relacionada con el cliente y que cumplan con todas las políticas y procedimientos establecidos por la Comisionista en el MAN_GR_GRS_001 Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT.

En atención a lo anterior, los ordenantes deberán acogerse al proceso de Vinculación de Clientes de la Comisionista y anexar los documentos requeridos de acuerdo al tipo de Persona Natural o Jurídica.

Adicionalmente el Formato Único de Conocimiento del Cliente cuenta con una anotación donde el cliente reconoce y acepta que los empleados de la Comisionista no son sus ordenantes y que éstos actúan como asesores de quién ordena el negocio y que es el Ordenante quién toma la decisión de realizar o no la operación.

Por lo anterior, la autorización, atribuciones y alcance de las funciones del Ordenante, dependen exclusivamente del Cliente y este debe asumir la responsabilidad de la gestión realizada por su Ordenante autorizado o designado.

Sin embargo, teniendo en cuenta que los Empleados Autorizados ante AMV, conocen el mercado y las operaciones que se realizan en el mismo, deberán notificar al Cliente,

cualquier situación que indique que el Ordenante no está impartiendo Órdenes en condiciones de mercado que le sean favorables al Cliente que lo designó o lo autorizó.

7.4.5. Vigencia de la Orden

En ausencia de instrucción sobre el lapso en el cual deba cumplirse o imposibilidad de especificar el término de ésta, se aplicará un máximo de cinco (5) días hábiles, que empezarán a contar desde el día en que la orden sea ingresada al LEO. El Área Operativa de Cumplimiento realizará la depuración de dichas órdenes una vez cumplido el plazo establecido.

7.4.6. Órdenes Incompletas

La Comisionista, al momento de recibir Órdenes incompletas notificará al Cliente por cualquiera de los medios verificables establecidos y le indicará sobre la información faltante. La orden no quedará en firme hasta tanto no cuente con toda la información requerida. Conjuntamente se acordará el plazo para la complementación de la información o para efectuar la corrección.

7.4.7. Recepción de órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas

La Comisionista, consciente de las necesidades y prácticas del mercado, ha facultado a las personas autorizadas para recibir órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas.

Las anteriores órdenes deben atender y cumplir las siguientes políticas:

- ✓ Que se efectúen a través de un medio verificable, escrito o por mecanismo de voz.
- ✓ Que tengan el cumplimiento de la totalidad de los requisitos mínimos.
- ✓ Que se realice la confirmación simultánea con el cliente.
- ✓ Que se procesen en estricto orden de llegada.

El tiempo máximo para la recepción de órdenes será hasta las 5 p.m. del día hábil.

Todas las órdenes recibidas fuera de los horarios de negociación y hasta las (5) cinco de la tarde se registran el mismo día en el LEO y se transmiten a los sistemas de negociación cinco (5) minutos antes que se inicie la siguiente sesión de negociación, respetando la prelación.

El registro de las ordenes que lleguen a la Comisionista, después de la hora establecida (5) cinco p.m. del día, se realizará a mas tardar treinta minutos antes de que inicie la sesión en cada sistema de negociación y en el mismo orden de hora recibidas tal como figuren la orden escrita y/o sistema de grabación de llamadas.

La Comisionista para garantizar el registro “a la mayor brevedad posible” ha establecido que los empleados autorizados para recibir órdenes tengan un rango de quince (15) minutos para ingresar las Órdenes al aplicativo, desde que se toma la orden hasta el registro en el sistema, dependiendo de la hora de recepción de las Órdenes.

La Comisionista cuenta dentro de su estructura organizacional con Digitadores, quienes son los encargados de procesar las órdenes recibidas por fuera de la oficina hasta la 5 p.m., previa verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos y utilización de un medio verificable.

Las órdenes recibidas después de los horarios de negociación, serán registradas en el LEO desde la hora de recibo y hasta la terminación del horario laboral, pero transmitidas a los sistemas de negociación al día siguiente, para su correspondiente ejecución de acuerdo con el número consecutivo de registro.

7.4.8. Órdenes verbales

En los casos de recepción de órdenes verbales la Comisionista establece los siguientes procedimientos:

a) Estándares para la recepción de Órdenes a través de redes de oficinas de un tercero

Teniendo en cuenta que la Comisionista, puede recibir Órdenes a través de redes de oficinas de un tercero en los términos establecidos en los contratos de Red que se suscriban para la comercialización de servicios y productos (todos aplicables sobre títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores), para los clientes de la red de oficinas del tercero, se establece frente al LEO lo siguiente:

- ✓ La participación de los asesores o comerciales de la Red se limitan a canalizar instrucciones de sus clientes pertenecientes a esas Entidades para ser remitidas a los empleados de la Comisionista autorizados para asesorar, recibir órdenes y dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente manual. Estas órdenes se entenderán como recibidas en el momento de su radicación en las instalaciones de la Comisionista, siguiendo el Proceso de manejo y Administración de Documentos.
- ✓ Su participación frente a los clientes de la Comisionista se limitará a cumplir instrucciones puntuales de contacto con la Comisionista y asesoría en el diligenciamiento del formato de vinculación del cliente a la Comisionista.
- ✓ Lo anterior debido a que la labor de asesoría solo puede ser llevada a cabo por empleados de Casa de Bolsa certificados ante AMV, por lo cual, las instrucciones impartidas por los clientes de la Red serán procesadas por los empleados de la Comisionista asignados para las negociaciones por medio verificable (teléfono) o por medio escrito según lo establecido en este manual.
- ✓ La Comisionista tiene como política que el tiempo límite establecido para la recepción de las Órdenes a través de redes de oficinas de un tercero es el mismo que aplica para los demás canales de recepción de Órdenes. (Ver Recepción de Órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas numeral 7.4.7).

Los empleados autorizados por Casa de Bolsa S.A para recibir órdenes son quienes ingresan las Órdenes al LEO. Excepto, cuando los empleados autorizados se encuentran fuera de la oficina y necesiten registrar la orden recibida hasta las

5:00 P.M., deben hacer uso de un medio verificable y transmitir la orden para que el Digitador (seteador) la ingrese al LEO.

No obstante la comisionista contará con un sistema de enrutamiento de órdenes el cual se define en el numeral 5.3.13 de este manual.

b) Centro de transmisión

Los empleados de la Comisionista debidamente certificados ante el AMV, e inscritos en el RNAPMV, son quienes reciben las órdenes y las transmiten a los empleados certificados ante el AMV en la calidad de OPERADORES ó DIGITADORES, quienes ingresan las Órdenes al sistema de negociación correspondiente.

c) Sistema electrónico de ruteo de Órdenes

La Comisionista cuenta con un software a través del cual los empleados autorizados registran las órdenes que imparten los clientes y posteriormente son transmitidas manualmente a los sistemas de negociación por los operadores o Digitadores certificados ante AMV.

d) Tarifas

La Comisionista tiene establecidas sus tarifas y comisiones con el fin de informar al inversionista y al prospecto de inversión en forma precisa el valor y porcentaje a cobrar para cada uno de sus productos y servicios ofrecidos. Las tarifas pueden ser consultadas en la página web de la comisionista.

7.4.9. Envío de órdenes en grupos

La Comisionista recibirá las Órdenes que los empleados autorizados reciban fuera de la oficina y las que reciban los empleados de redes de oficinas de terceros, debidamente organizadas en grupos por operador para efectos de su registro en LEO y transmisión a los sistemas de negociación, siempre que el contenido mínimo de las Órdenes esté completo, dentro de cada grupo por fecha, hora y minuto de recepción, y que se encuentren en los horarios establecidos en el presente Manual. Las Órdenes así recibidas deberán ser registradas en el LEO por cualquiera de los empleados autorizados para recibir órdenes (Operador o Asesor).

7.4.10. LEO por canal

El LEO en la Comisionista es uno sólo y se administrará a través de un software que cumple todas las etapas o fases definidas en la introducción descrita al inicio de este manual.

La Comisionista manejará el LEO por canal, es decir que el software contempla si la orden se recibe a través de OPERADOR CON ACCESO DIRECTO u OPERADOR SIN ACCESO DIRECTO, además de la Fecha y la Hora de la recepción de la misma, con el fin de poder acceder fácilmente al medio verificable de la misma.

De acuerdo con el canal se procederá de la siguiente manera:

a. Ordenes de operadores sin acceso directo a los sistemas de negociación.**✓ Ordenes de Clientes Propios**

Una vez reciba la orden del cliente, el empleado autorizado para recibir órdenes (persona certificada ante AMV como Operador o Asesor) que se encuentre dentro de la oficina debe ingresarla al LEO y registrar en el formato establecido el número de orden que automáticamente le asigna el sistema en la casilla destinada para tal fin.

Si el empleado autorizado que recibe la orden se encuentra fuera de la oficina, esta debe ser tramitada como una orden escrita de acuerdo al numeral No. 7.4.7. de este manual, o si el cliente lo considera puede llamar desde el número registrado a la oficina, con el fin de que la información quede registrada en el sistema de grabación de llamadas y sea registrada en el LEO por el Digitador (Seteador), en el orden de llegada de acuerdo con la hora de recibido según conste en el reporte de grabación de llamadas y anotará el número de orden que le asigne automáticamente el sistema en la casilla destinada para tal fin. Posteriormente, el Digitador debe entregar la orden de acuerdo con la modalidad de renta al operador con acceso directo para ingresarla al sistema de negociación. El operador con acceso directo debe ingresar la orden al sistema de negociación teniendo en cuenta la numeración consecutiva de las órdenes que le han sido entregadas.

✓ Ordenes de Clientes de Redes

Una vez reciba la orden del cliente, el empleado autorizado para recibir órdenes (persona certificada ante AMV Operador o Asesor de la Red) transmite por un medio verificable la instrucción escrita debidamente diligenciada al empleado facultado para ingresar ordenes al LEO, que se encuentra dentro de la oficina, para que éste a su vez verifique la fecha, hora e ingrese la orden al LEO, teniendo en cuenta el orden de llegada por hora y minutos y registre en el formato establecido el número consecutivo que le ha asignado automáticamente el sistema. Posteriormente, la orden es entregada al operador con acceso directo según la renta de que se trate, para que la ingrese al sistema de negociación. Dicho operador debe atender el número de la orden e ingresarla consecutivamente.

b. Ordenes de operadores con acceso directo a los sistemas de negociación

Una vez reciba la orden verbal o escrita del cliente, deberá ingresarla al LEO y posteriormente al sistema de negociación conservando el orden de llegada por hora y minuto.

✓ Contenido del registro de la orden en el LEO

La Comisionista tiene como política que el registro del LEO deberá incluir, además de la información contenida en la orden, la identificación de quien la recibió y de quien la registró en el LEO.

El software utilizado por la Comisionista para la administración del LEO, asigna automáticamente a cada una de las Órdenes registradas un número consecutivo, de

acuerdo con el momento de ingreso de cada orden, y todos los datos exigidos por la norma son campos obligatorios de captura.

La información que se registre en el LEO deberá ser consistente con aquella que conste en el medio verificable a través del cual se recibió la orden.

7.4.11. Interrupciones del LEO

La Comisionista, cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio, en el cual se establecen las estrategias, procesos de respuesta, recuperación y retorno a la emergencia/incidente, roles, responsabilidades y recursos necesarios para garantizar la continuidad de la operatividad y el servicio al cliente.

Para esto, el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) cuenta con unas políticas definidas, las cuales dan los lineamientos generales para garantizar su efectivo funcionamiento, en cuanto a direccionamiento, proveedores, productos y servicios, modelo de gestión de continuidad del negocio, pruebas, cultura de control, documentación, capacitación, divulgación y cumplimiento de la regulación.

Para el Libro Electrónico de Órdenes (LEO), se cuenta con el siguiente proceso de contingencia:

En la Comisionista el LEO se encuentra instalado en el aplicativo del Back Office "OyD". En este aplicativo se centraliza la información de clientes, negociaciones realizadas, cumplimientos efectuados, entre otros.

En caso que el aplicativo OyD sufra un evento de emergencia o interrupción mayor, la Comisionista cuenta con un Mirroring de la Base de Datos del OyD, el Mirroring se encuentra instalado entre el Servidor Principal y Servidor de contingencia, ubicados en Bogotá y Cali respectivamente. El Mirroring se encuentra parametrizado para contar con un RTO máximo de dos horas.

La Corporación Financiera Colombiana a través del contrato de colaboración empresarial suscrito con Casa de Bolsa ha definido los procedimientos para activar la Base de Datos de OyD en contingencia en caso de ser requerida.

En caso de que el evento de emergencia o interrupción afecte la conectividad de la plataforma tecnológica, se cuenta con canales redundados de comunicación entre las oficinas de la Comisionista. Estos canales redundados se encuentran respaldados con el proveedor Telmex S.A.

Además, la Comisionista cuenta con un programa de Back Up, el cual se ejecuta tres veces en el día, a la Base de Datos del OyD. La información almacenada se resguarda en medios de almacenamiento.

Durante el tiempo RTO estimado o en caso que la contingencia falle en su puesta en marcha, el área comercial puede seguir ejecutando las órdenes con los clientes de manera manual utilizando el formato "FOR-GN_001Contingencia LEO" (ver anexo), especificando la hora de registro.

Cuando se restablezca el ambiente tecnológico en contingencia del OyD, las personas autorizadas para ingresar órdenes en el LEO deben registrar las órdenes diligenciadas manualmente. Para esto se debe:

- ✓ Organizar las órdenes por la hora y minuto de recibo de la orden.
- ✓ De acuerdo a las políticas de Seguridad de la Información se determina el mejor proceso para ingresar las órdenes manuales en el OyD respetando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

Para garantizar la efectividad y permanencia de la contingencia, la Comisionista cuenta con un programa de mantenimiento, administración, programación de pruebas y sensibilización del plan de administración de crisis y planes de contingencia con el fin de verificar, que los documentos, las personas, los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan en PCN se encuentren actualizados y funcionando oportuna y efectivamente con respecto a la evolución o cambio de la Entidad y/o el mercado (entorno), evitando así los siguientes riesgos:

- ✓ Riesgo que los empleados no conozcan los procedimientos y sus funciones a realizar en contingencia
- ✓ Riesgo que los aplicativos utilizados en contingencia no funcionen adecuadamente o se encuentren desactualizados
- ✓ Riesgo que los procesos de contingencia no estén acordes a la realidad de la entidad (políticas, normatividad, actividades a ejecutar, funciones de las áreas, entre otros).
- ✓ Riesgo que nuevos proveedores no se tengan identificados como críticos y no se tenga certificados de PCN.

Las revisiones se ejecutan anualmente, por medio de una programación de capacitaciones, prácticas y pruebas.

7.4.12. Correcciones de órdenes por parte de Casa de Bolsa en caso de error

La Comisionista tiene como política la Integridad de la información, adicionalmente se tiene establecido que la opción en el software para elaborar, modificar, cancelar y anular solo se encuentre en el perfil de los empleados autorizados para recibir órdenes (personas certificadas ante AMV designadas por la Vicepresidencia Comercial y la Vicepresidencia de Banca Privada y Banca Personal), de estas acciones quedará un log de auditoría. La Comisionista cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) en el cual se registran los eventos de errores operativos.

La información registrada en el LEO es susceptible de corrección antes de su ejecución ó antes del cierre diario de órdenes. Del contenido de la orden no es posible corregir ni el tipo de transacción (Compra-Venta), ni el Grupo ó especie a negociar.

Las corrección de ordenes solo podrán ser ejecutada por el área de Operaciones, específicamente los Analistas de Complementación, previa solicitud del Comercial y autorización del Vicepresidente Comercial o de Banca Privada y Personal.

7.4.13. Cancelaciones y/o modificaciones de las órdenes

Una orden podrá ser cancelada o modificada por el cliente, si y solo si no ha sido ejecutada.

La cancelación ó modificación de una orden puede ser solicitada desde el mismo día en que fue impartida y dentro del horario laboral de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Las modificaciones de órdenes pueden ser motivadas por los Operadores con Acceso Directo cuando adviertan que el cliente puede verse materialmente afectado o cuando se presentan hechos que de ser conocidos por el cliente ocasionaría que éste modifique la orden. En este caso el Operador con Acceso Directo, debe atender el siguiente procedimiento:

- ✓ Comunicarse con el cliente ó informar al Receptor del cliente para que sea él quién se comunique con el cliente.
- ✓ Exponer las razones que debe considerar el cliente para modificar la orden
- ✓ Si el cliente ratifica la orden no la debe modificar y debe dejar constancia en medio verificable
- ✓ Si el cliente decide modificarla debe ingresar la nueva orden al LEO y transmitirla al sistema de negociación.

Las modificaciones o cancelaciones de órdenes motivadas por el mismo cliente, deberán atender el siguiente procedimiento:

- ✓ El cliente debe recurrir al canal utilizado para impartir la orden
- ✓ El cliente debe indagar sobre el estado de la orden EJECUTADA ó NO EJECUTADA
- ✓ Si el estado es NO EJECUTADA, el cliente puede manifestar su decisión de cancelar o modificar la orden.
- ✓ Si se trata de una modificación en el tipo de transacción ó en la especie negociada, la orden será objeto de anulación y la información recibida se considerará una nueva orden.

Las cancelaciones o modificaciones de órdenes, serán tramitadas por los empleados autorizados para tener acceso al LEO y para ello deben contar con la instrucción a través de cualquiera de los medios verificables indicando los motivos.

7.5. REGISTRO DE LA ORDEN EN EL LEO

Posterior a la recepción de la orden y una vez efectuada la verificación del adecuado cumplimiento de requisitos, como son la descripción de la especie, precios, tipo de transacción, compra o venta, montos de comisión a pagar, fecha de ejecución, entre otros, se da cumplimiento a esta segunda etapa, la cual es efectuada únicamente por las personas autorizadas por la Comisionista para tal fin.

7.5.1 Integridad de la información del LEO

La Comisionista cuenta con un software que protege la información, con el fin de evitar manipulación, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada de los datos y mantener la integridad referencial de la base de datos. Se debe registrar la información asociada al usuario y el momento en el cual se crean o modifican las Órdenes y demás información que permita trazabilidad sobre el acceso a los datos, las modificaciones y correcciones siempre dejará log del histórico.

La Orden modificada generará una nueva orden porque se considera impartida al momento de la modificación para efectos del cumplimiento de la prelación de Órdenes.

En todo caso, la información ingresada de manera errónea no podrá eliminarse y deberá quedar registrada en el LEO.

7.5.2 Registro en el LEO previo a la ejecución

La Comisionista tiene como política que ninguna orden podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el LEO correspondiente, salvo:

- ✓ En los Contratos de Administración de Portafolios de Terceros (APT'S), puesto que se cuenta con un contrato previo donde se definen las operaciones que Casa de Bolsa puede celebrar por cuenta del Cliente, previa autorización de este último,
- ✓ En las operaciones de Posición Propia de la Comisionista. Estas excepciones aplican en virtud de la facultad que otorga la Circular Básica Jurídica Título IX, en su numeral 2.7.
- ✓ Las recibidas por operadores con acceso directo de clientes que tienen la calidad de institucionales vigilados por alguna Superintendencia.

7.5.3 Praelación de Órdenes

Salvo en los casos definidos en el ítem anterior, la Comisionista tiene como política que el registro de las Órdenes en el LEO, se realice en el orden de recepción de las mismas, y se transmitan de la misma forma al Sistema de Negociación.

Parágrafo: Casa de Bolsa propenderá porque esta práctica se cumpla a nivel de operador.

7.5.4 Confirmación de valores o recursos del cliente

Con el fin de verificar si el cliente cuenta con los recursos o valores suficientes para cumplir con la orden impartida, la Comisionista tiene como política la siguiente:

- ✓ Verificación previa en las herramientas que soportan el back office, por parte de las personas autorizadas para recibir órdenes de lo siguiente:
 - A. Las operaciones pactadas (compromisos)
 - B. La cartera y
 - C. Los portafolios de los Clientes.

Toda esta información puede ser consultada en forma oportuna.

7.5.5 Prelación en la transmisión de las Órdenes “a la mayor brevedad posible”

La Comisionista, transmitirá las Órdenes al Sistema de Negociación o a una contraparte en el mercado mostrador de manera completa y en el mismo orden en que se encuentren registradas en el LEO por operador, salvo las excepciones de que trata el artículo 4.5 del presente Manual.

La Comisionista determinará el número de Operadores ó digitadores (Seteadores) con los cuales debe contar de acuerdo con el margen y evolución de los negocios.

7.5.6 Excepciones para la transmisión de Órdenes “a la mayor brevedad posible”

La Comisionista podrá ejecutar las Órdenes sin aplicación del principio “a la mayor brevedad posible”, haciéndolo de manera parcial o en un orden distinto al del registro en el LEO en los siguientes casos, siempre y cuando se cuente con autorización expresa del Cliente para el efecto a través de medio verificable, y el Vicepresidente Correspondiente de su visto bueno a través de medio verificable.

7.6. TRANSMISIÓN DE LA ORDEN AL SISTEMA DE NEGOCIACIÓN DEL MERCADO

Esta etapa es realizada por los Operadores con Acceso Directo, quienes cuentan con la correspondiente inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores RNPMV y la certificación y autorización para operar en el mercado.

7.6.1 Personas facultadas para ingresar las Órdenes en el sistema de negociación

La Comisionista tiene como política, que las órdenes en los sistemas de negociación sean ingresadas únicamente por los Operadores ó digitadores en cada modalidad, que se encuentren debidamente inscritos en el RNPMV. Adicional a esto, los Operadores y digitadores deben aprobar exámenes de idoneidad para permanecer en el RNPMV y de actualización con la periodicidad que determine el Gobierno Nacional.

Casa de Bolsa S.A. en este tipo de operaciones cumple el papel de contraparte ante el cliente en el momento de ejecutar la orden.

7.6.2 Confirmación de la orden por parte del cliente

La Comisionista cuenta con empleados idóneos y debidamente certificados ante el AMV, que prestan asesoría al Cliente en todos los temas del mercado, por lo cual en relación con este aspecto, el mecanismo a utilizar es la confirmación a los Clientes a través de los Medios Verificables establecidos en el presente manual.

La Comisionista, podrá abstenerse de transmitir la orden a la mayor brevedad posible cuando razonablemente determine que el inversionista puede verse materialmente afectado o cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el Cliente, implicarían que éste modifique la orden. En estos casos, el empleado comercial encargado se comunicará con el cliente a la mayor brevedad posible para que éste, una vez le sean expuestas las razones de la abstención, expresamente ratifique o no la orden a través de un medio verificable. En caso de que ratifique, Casa de Bolsa deberá procesar inmediatamente la orden.

7.7. EJECUCIÓN DE LA ORDEN

Se cumple cuando en el mercado existe la punta contraria de venta o compra a la orden del cliente y esta ha sido ejecutada.

Las órdenes en el LEO serán ingresadas únicamente por los empleados comerciales designados por la Comisionista.

Para la creación de usuarios en el LEO se deberá seguir las instrucciones, de acuerdo al *Procedimiento Administración de Usuarios Internos* de la Corporación Financiera Colombiana, quien es la encargada de crear, modificar o eliminar los usuarios en los diferentes aplicativos.

A manera informativa se indica lo siguiente:

La creación de usuarios para sistemas externos se hará de acuerdo con los contratos suscritos para cada una de las entidades que ofrecen sus servicios a Casa de Bolsa S.A. para el desarrollo de su objeto de negocio:

- La Bolsa de Valores de Colombia
- El Banco de la República
- El Depósito Centralizado de Valores de Colombia
- Bancos Comerciales Nacionales
- Bancos en el Exterior
- Custodios Internacionales
- Otros sistemas de información, (Bloomberg)

Para crear el empleado comercial como RECEPTOR en el software, el Jefe Inmediato del empleado comercial debe enviar una solicitud al Coordinador de Talento Humano de la Comisionista como se describe en el Procedimiento Administración de Usuarios Internos (CFC-PR-IN-27) de la Corporación Financiera Colombiana quien se encargará de solicitar la creación del usuario.

De acuerdo con lo establecido la Coordinación de Talento Humano es la encargada de verificar que los empleados comerciales que dentro de sus funciones tienen la facultad para recibir órdenes, se encuentren debidamente certificados por el Autorregulador del Mercado de Valores AMV e inscritos en el registro de Profesionales del Mercado de Valores (RPMV), que lleva la Superintendencia Financiera de Colombia.

7.8. PROCESOS OPERATIVOS DE CUMPLIMIENTO

Una vez el mercado satisfizo la orden, se procede a aplicar los procedimientos operativos internos establecidos por la Comisionista para complementar y cumplir adecuadamente la orden ejecutada.

a) Complementación de Ordenes

La Comisionista, deberá ingresar la información que el administrador del sistema de negociación o de registro le solicite para identificar los beneficiarios de la operación, las condiciones de la misma, así como cualquier otra información que el administrador considere pertinente.

La política de la Comisionista para cumplir con el proceso de complementación, se relaciona a continuación:

Una vez en firme la orden en el sistema de negociación, debe ser complementada máximo una (1) hora después por los operadores ó por los digitadores, quienes deben consultar y validar constantemente en el sistema, qué operaciones pueden ser complementadas. Para cumplir con lo anterior, cuentan con la Orden impresa del sistema y/o el listado de Órdenes que proporciona el aplicativo operativo.

7.9. INFORMACIÓN AL CLIENTE

En esta etapa se informa al Cliente sobre el proceso y resultado de la orden, además de realizar el envío de toda la documentación soporte a los clientes.

a) Deber de información

El aplicativo cuenta con un reporte que solo se genera una vez se haya terminado la vigencia de la Orden. Con este reporte los empleados autorizados para recibir órdenes deben informar al cliente por uno de los Medios Verificables establecidos por la Comisionista, el cumplimiento de la Orden y el reporte tendrá la siguiente información:

- ✓ Resultado de la gestión de la orden (se ejecutó la orden o no);
- ✓ Si se ejecutó en el sistema de negociación o en el mercado mostrador;
- ✓ Tipo de operación;
- ✓ Si la operación fue cruzada contra otro cliente del miembro, o ejecutada contra la cuenta propia;
- ✓ Valor de la comisión;
- ✓ Precio o tasa efectiva a la que se ejecutó la orden;
- ✓ Número consecutivo con el que se identificó la orden en el (los) LEO;
- ✓ Cualquier otra información que deba darse de conformidad con la normatividad aplicable.

Las políticas adoptadas sobre el tiempo de remisión de la información relativa a la ejecución o transmisión de la Orden se sustentan en lo siguiente:

- ✓ Si la Orden queda en firme en el sistema de negociación el mismo día en que se recibió la Orden, los empleados autorizados para recibir órdenes, deberán informar al Cliente que la Orden fue ejecutada.
- ✓ Si la Orden es condicionada y no queda en firme en el Sistema de Negociación el día que se recibió la Orden, los empleados autorizados para recibir órdenes tendrán como tiempo máximo la vigencia de la Orden para informar si la Orden fue o no ejecutada, es decir cinco (5) días.
- ✓ Si la Orden no queda en firme en el Sistema de Negociación el mismo día en que se recibió la Orden y no es condicionada, los empleados autorizados para recibir órdenes deberán informar al Cliente que la Orden no fue ejecutada.

En la dinámica del Grupo de Apoyo Comercial de Redes, hay dos escenarios para informar el procesamiento de la orden, el primero cuando la operación es ejecutada en línea a mercado y es confirmada inmediatamente con el cliente, y el segundo con las órdenes escritas o verbales que quedan en punta en el sistema que al ser calzadas, el Promotor Comercial de Redes informa al comercial de la red pero no al cliente, dado al gran volumen de órdenes emitidas por los clientes de la red. El cliente es informado en el transcurso de 5 días hábiles mediante la entrega personalizada de la papeleta por medio de la cual se confirma la ejecución de la operación.

b) Deber de abstención

En el cumplimiento de sus funciones, los empleados de la Comisionista alinearán sus actuaciones con la filosofía de un buen hombre de negocios y por lo tanto en el desarrollo de sus actividades se evidenciarán los principios y valores contenidos en los MAN_PE_DES_003 Código de Buen Gobierno Corporativo, MAN_PE_DES_001 Código Corporativo de Ética y Conducta, el MAN_GR_GRS_001 Manual SARLAFT y a los demás procedimientos e instructivos.

En atención de esta política, los empleados autorizados por la Comisionista para tramitar órdenes de los clientes en cualquiera de sus etapas, se abstendrán de procesar órdenes en cualquiera de los siguientes escenarios:

- ✓ Cuando el empleado se encuentre incurso en una situación de conflictos de interés
- ✓ Cuando el funcionario conozca que el cliente o su ordenante se encuentran involucrados en actividades ilícitas
- ✓ Cuando se tenga conocimiento o se detecte que la orden hace parte de una actividad delictiva
- ✓ Cuando se conozca que la orden se imparte haciendo uso de información privilegiada
- ✓ Cuando exista la certeza de que el cliente imparte la orden para manipular el mercado
- ✓ Cuando la orden este dirigida a contravenir el régimen de inversiones de las entidades publicas

- ✓ Cuando las instrucciones de la orden contravengan ó constituyan una infracción a la normatividad aplicable

En todos los casos el empleado deberá efectuar inmediatamente el reporte al superior inmediato para que este tome las decisiones correspondientes.

8. PROCEDIMIENTOS

8.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ÓRDENES

No	Actividades
01	CONOCER LAS CONDICIONES DEL MERCADO: El Área Comercial debe participar en el Comité Diario
02	DISEÑAR ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN El Promotor de Negocios debe diseñar las estrategias de negociación de acuerdo al perfil del cliente
3	RECEPCIÓN DE ÓRDENES El Promotor de Negocios, Operador con Acceso Directo, Operador sin Acceso Directo recibe la orden del cliente u ordenante a través de los siguientes medios verificables: A. Orden Verbal Se le informará al cliente que la orden verbal deberá ser grabada mediante el mecanismo de voz que posee la Comisionista a través de las extensiones configuradas para tal fin. El empleado autorizado para recibir órdenes utilizará todos los mecanismos implementados por la Comisionista para que la recepción de la orden se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos. La Comisionista cuenta con el INS_GN_001 Instructivo Guión Telefónico Registro de Órdenes que es utilizado por sus Promotores de Negocios, el cual permite registrar toda la información necesaria para ejecutar la orden del cliente. B. Órdenes escritas en formato físico <u>Ordenes presenciales</u> En las situaciones en las cuales el cliente se presente a las oficinas de la Comisionista o durante el desarrollo de una visita comercial, el empleado autorizado deberá proceder junto con el cliente a generar una orden escrita firmada por el cliente en señal de conformidad y aceptación de la orden, así como la fecha, hora y minuto en que imparte la orden. Todas las órdenes escritas de los clientes deben ser legibles y no presentar tachones ni enmendaduras, este tipo de ordenes deben ser radicadas en correspondencia por parte de los Promotores de Negocio.

03	El Promotor de Negocios, Operador con Acceso Directo, Operador sin Acceso Directo recibe la orden del cliente u ordenante a través de los siguientes medios verificables: C. Orden Verbal Se le informará al cliente que la orden verbal deberá ser grabada mediante el mecanismo de voz que posee la Comisionista a través de las extensiones configuradas para tal fin. El empleado autorizado para recibir órdenes utilizará todos los mecanismos implementados por la Comisionista para que la recepción de la orden se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos. La Comisionista cuenta con un guión que es utilizado por sus Promotores de Negocios, el cual permite registrar toda la información necesaria para ejecutar la orden del cliente. D. Órdenes escritas en formato físico <u>Órdenes presenciales</u> En las situaciones en las cuales el cliente se presente a nuestras oficinas o durante el desarrollo de una visita comercial, el empleado autorizado deberá proceder junto con el cliente a generar una orden escrita firmada por el cliente en señal de conformidad y aceptación de la orden, así como la fecha, hora y minuto en que imparte la orden. Todas las órdenes escritas de los clientes deben ser legibles y no presentar tachones ni enmendaduras, este tipo de orden deben ser radicadas en Correspondencia por parte de los Promotores de Negocio.
04	E. Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP) La Comisionista para la recepción de Órdenes con condiciones determinables por el mercado tiene como políticas y procedimientos las mismas establecidas para las demás Órdenes. Los riesgos identificados para este tipo de operación son el error humano y tecnológico. Por lo anterior según lo establece el artículo 45 del reglamento del AMV es deber del Área Comercial, asesorar a sus Clientes teniendo en cuenta: ✓ Los elementos que un inversionista razonable tendría en cuenta al momento de tomar la decisión de inversión teniendo en cuenta el perfil del inversionista, sin sobrestimar los beneficios o subestimar los riesgos asociados a las operaciones. ✓ Solicitarán instrucciones específicas de los clientes, cuando en la ejecución de una orden se presenten hechos que de ser conocidos por el cliente, implicarían que él modificara radicalmente las instrucciones inicialmente impartidas. F. Recepción de órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas Las órdenes entregadas por los clientes a los Promotores de Negocio que se encuentren fuera de la oficina cumplirán con los requisitos de información a través de medios verificables.

05	DIGITALIZACIÓN DE ÓRDENES Todas las ordenes que se reciban a través de medios físicos y de acuerdo a las políticas establecidas en el presente manual, deben ser digitalizadas y archivadas en la carpeta del cliente de acuerdo a: ✓ Las órdenes físicas recibidas deben ser confirmadas telefónicamente por el comercial como medida de control. ✓ Todas las ordenes físicas enviadas por el cliente deben reposar en la carpeta correspondiente, por tal razón están deben ser remitidas al archivo para que se digitalicen y se custodien. ✓ Las ordenes que se envíen al archivo para digitalización y custodia deben ser relacionadas en el Formato "A02 - Transferencia Clientes"
-----------	---

9. RECEPCIÓN DE ÓRDENES

a) Auditoria

Los procedimientos descritos en este capítulo, serán objeto de pruebas periódicas por parte de los órganos de control interno y sus resultados remitidos a la Junta Directiva, al Comité de Auditoría y a la Presidencia. La documentación de las pruebas y sus resultados serán conservados por el término legal y puestos a disposición de las autoridades en el caso de ser requeridos.

b) La Auditoría Interna

De igual manera, en el momento que el AMV requiera a la Comisionista adelantar una auditoría interna relacionada con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Manual y establecer las condiciones de la misma, la Comisionista la realizará e informará al AMV los resultados de dicha auditoría, dentro del término señalado para tal efecto.

La Comisionista dentro de sus políticas de control interno, cuenta con un plan anual de auditoría el cual incluye una revisión periódica del contenido en el o los LEO, con el fin de hacer seguimiento al registro de las Órdenes y efectuar recomendaciones de mejora, las cuales serán informadas al jefe o director de área auditada y a la Presidencia.

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **CANALES DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES:** Personas Naturales Vinculadas o sistemas con los cuales el cliente interactúa al momento de impartir una orden y que comparten unas características comunes de acuerdo con los procedimientos de la Comisionista.
- ✓ **CENTRO DE TRANSMISIÓN:** Lugar o mecanismo donde se centralizan las órdenes para su registro en el LEO y transmisión a los sistemas de negociación.
- ✓ **CLIENTE:** Es toda persona natural o jurídica con la cual la entidad establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto propio de su actividad¹.

¹ MAN_GR_GRS_001 Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT

- ✓ **CLIENTE INVERSIONISTA:** Son aquellos clientes que no tengan la calidad de inversionista profesional.
- ✓ **CLIENTE INVERSIONISTA PROFESIONAL:** Es todo cliente que cuente con la experiencia y conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a cualquier decisión de inversión; y, que haya manifestado mediante comunicación por escrito el cambio de categoría.

Para efectos de ser categorizados “inversionista profesional”, el cliente deberá acreditar al intermediario, al momento de la clasificación, un patrimonio igual o superior a diez mil (10.000) smmlv y al menos una de las siguientes condiciones:

- Ser titular de un portafolio de inversión de valores igual o superior a cinco mil (5.000) smmlv, o
- Haber realizado directa o indirectamente quince (15) o más operaciones de enajenación o de adquisición, durante un periodo de setenta (60) días calendario, en un tiempo que no supere los dos años anteriores al momento en que se vaya a realizar la clasificación del cliente. El valor agregado de estas operaciones debe ser igual o superior al equivalente a treinta y cinco mil (35.000) smmlv.

En adición a los clientes que cumplan las condiciones previstas en el artículo anterior, podrán ser categorizados como “inversionista profesional”:

- Las personas que tengan vigente la certificación de profesional del mercado como Asesores Financiero otorgada por un organismo Autorregulador de Mercado de Valores.
 - Los organismos financieros extranjeros y multilaterales.
 - Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ **CONSOLIDACIÓN DE ÓRDENES:** Mecanismo por medio de la cual se agrupa órdenes de diferentes clientes y se ingresan de manera unificada al sistema de negociación como una sola orden.
 - ✓ **DIGITADOR:** Es la persona que opera en cualquier sistema de negociación, circunscribiendo su actividad exclusivamente a ingresar ofertas y demandas y posturas, siguiendo instrucciones de operadores y sin discrecionalidad para tomar decisiones diferentes a aquellas relacionadas con la operación misma del sistema. El Digitador no tiene ningún tipo de contacto con clientes.
 - ✓ **DIRECTIVO:** Cualquier persona que al interior de la Comisionista tome directamente decisiones, o imparta directamente instrucciones acerca de la estructura, límites, políticas o estrategias para la realización de operaciones de intermediación de valores y/o celebración de operaciones de derivados financieros. Cualquier persona que al interior de la Comisionista sea la autoridad del área encargada de la administración de riesgos de mercado.

Parágrafo Primero: Las personas naturales vinculadas para ser consideradas como Directivos deberán adicionalmente cumplir los siguientes requisitos

- Encontrarse en el segundo nivel jerárquico de la Comisionista, reportándole directamente al Presidente ó la Junta Directiva.
 - Tener a cargo o bajo su dirección un área funcional de la Comisionista.
-
- ✓ **LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES (LEO):** Sistema electrónico en el que todas las órdenes de compra, venta y de transferencia temporal de la propiedad que reciba la Comisionista actuando por cuenta de un tercero, quedan registradas y son ordenadas consecutivamente para su posterior ejecución.
 - ✓ **MANUAL DEL LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES:** Conjunto de normas adoptadas por la Comisionista para regular el procesamiento de órdenes.
 - ✓ **MERCADO MOSTRADOR:** Aquel que se desarrolla fuera de los sistemas de negociación.
 - ✓ **MEDIO VERIFICABLE:** Es aquel que permite el registro confiable del momento y de la totalidad de la información correspondiente a las negociaciones realizadas en el mercado, o de cualquier otro hecho relevante. Este medio será, entre otros, un teléfono con grabación de llamadas, medios escritos o medios de intercambio electrónico de datos (IED).
 - ✓ **MEJOR EJECUCIÓN:** Deber de buscar el mejor resultado posible para el cliente de conformidad con sus instrucciones, el cual se encuentra regulado en el numeral 7 del artículo 7.3.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010.
 - ✓ **ORDENANTE:** Se entienden personas autorizadas para impartir, en el nombre del cliente, órdenes sobre intermediación de Valores y Fondos de Valores, e instrucciones sobre la disposición de recursos.²
 - ✓ **ORDEN:** Instrucción para comprar o vender un valor.
 - ✓ **ORDEN CON LÍMITE:** Orden impartida por un cliente en la cual se especifica el precio mínimo o máximo, según se trate de una orden de venta o de compra, al cual puede ser ejecutada. En todo caso, la operación podrá ser efectuada a un precio distinto, siempre y cuando esto represente mejores condiciones para el ordenante.
 - ✓ **ORDEN CONDICIONADA:** Orden impartida por un cliente en la cual se indica un precio específico al cual debe ser ejecutada la orden.
 - ✓ **ORDEN DE MERCADO:** Orden impartida por un cliente la cual tiene que ser ejecutada lo más rápido posible al mejor precio que se obtenga en el mercado.
 - ✓ **ORDEN DE AGRESIÓN DIRECTA:** Orden impartida por un cliente en la cual se especifica la punta con la cual se debe cerrar la operación.
 - ✓ **OPERADOR:** Quién ejecute o imparta instrucciones para la ejecución de órdenes de clientes o terceros sobre valores, derivados financieros u otros activos financieros con

² MAN_GR_GRS_001 Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT

sujeción a instrucciones, directrices, lineamientos y/o políticas establecidas por al Comisionista. Quien estructure, ejecute o imparta instrucciones para realizar operaciones de Intermediación de Valores o derivados financieros con recursos de la Comisionista. Quien tenga asignado código de acceso de operador o su equivalente a cualquier sistema de negociación. Cualquier persona que tenga acceso físico a una mesa de negociación y que estando en ella estructure, ejecute o imparta instrucciones para la ejecución de órdenes.

- ✓ **OPERADOR CON ACCESO DIRECTO:** Quien cumpla las funciones de operador de acuerdo con el Reglamento de AMV y tenga acceso a una pantalla activa que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación.
- ✓ **OPERADOR SIN ACCESO DIRECTO:** Quien cumpla las funciones de operador de acuerdo con el Reglamento de AMV y no tenga acceso una pantalla activa que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación.
- ✓ **OPERADOR POR CUENTA PROPIA:** Es aquella persona que discrecionalmente toma decisiones de inversión a nombre de la entidad y con los recursos propios de ésta, teniendo la posibilidad de asumir posiciones abiertas.
- ✓ **OPERADOR POR CUENTA DE TERCEROS:** Es aquella persona que ejecuta las órdenes o toma decisiones de inversión a nombre de terceros, en los cuales se incluyen los vehículos de administración de recursos de terceros.
- ✓ **OPERADOR DE DISTRIBUCIÓN:** Es aquella persona que representa a una entidad que actúa como contraparte de clientes, y no tiene discrecionalidad para tomar decisiones de inversión o asumir posiciones abiertas a nombre de la entidad ni con los recursos propios de esta.
- ✓ **OPERADOR CON ACCESO DIRECTO:** Quien cumpla las funciones de operador de acuerdo con el Reglamento de AMV y tenga acceso a una pantalla activa que le permite ingresar las órdenes de manera directa a un Sistema de Negociación.

La comisionista tiene como política que los Operadores con Acceso Directo podrán transmitir Órdenes sin registrarlas en el LEO siempre que se cumplan con los siguientes requisitos:

- Que la transmisión de la orden al sistema de negociación se haga respetando la prelación de las Órdenes recibidas por el operador de acceso directo en cuestión.
 - Que la transmisión de la orden se realice inmediatamente después de su recepción.
 - Si el Operador con Acceso Directo cuenta con órdenes impartidas por cualquier medio verificable que reúna la misma característica de la que está ingresando directamente al sistema de negociación, debe darle prelación a las órdenes recibidas con anterioridad, la Comisionista cuenta con una estructura del grupo que tiene Gerentes Comerciales que velan e impiden que haya prelación de órdenes por operador.
- ✓ **OPERADOR SIN ACCESO DIRECTO:** Quien cumpla las funciones de operador de acuerdo con el Reglamento de AMV y no tenga acceso a una pantalla activa que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación

- ✓ **PROMOTOR DE NEGOCIOS (ASESOR COMERCIAL):** De acuerdo con el artículo 128 del reglamento de AMV, cualquier persona que suministre asesoría en productos o servicios relacionados con la intermediación de valores y la celebración de operaciones de derivados financieros incluyendo las personas que suministren dicha asesoría en las carteras colectivas de que trata el Decreto 2175 de 2007.

No estarán incluidas en esta categoría las personas cuya labor comercial se limite al ofrecimiento y simple entrega de información sobre alternativas de inversión, sin desarrollar ninguna de las actividades que se consideran asesoría.

Tampoco estarán incluidos los corresponsales no bancarios, los corresponsales no bursátiles ni los asesores comerciales que solamente promuevan la compra y venta de CDT'S y CDAT'S.

En esta categoría estarán incluidas aquellas personas naturales vinculadas que sean intermediarias de valores y desarrollen actividades de corretaje de valores.

Parágrafo primero: Las personas naturales vinculadas que se encuentren dentro de la modalidad de Asesor Comercial, **NO podrán** encontrarse en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Llevar a cabo las actividades de estructuración, ejecución o impartir instrucciones para realizar operaciones de intermediación de valores o derivados financieros con los recursos de la Comisionista (Posición Propia) o en los cuales ésta actúe como contraparte.
- Tener código de acceso de operador o su equivalente a cualquier sistema de negociación o de registro de operaciones sobre valores.
- En caso contrario, serán considerados operadores y deberán obtener la certificación en dicha modalidad.

- ✓ **PARTES RELACIONADAS:** Se considerarán partes relacionadas:

- a) Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.
- b) Las personas jurídicas en la que tenga una participación material.
- c) Las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales a) y b) anteriores.
- d) El cónyuge, compañero(a) permanente y las personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil.
- e) Aquellas personas naturales y/o jurídicas con las cuales exista una relación contractual o de cualquier otra naturaleza, que pueda afectar la objetividad que debe caracterizar las relaciones comerciales.

- ✓ **PERSONA NATURAL VINCULADA (PNV):** Administradores y demás empleados vinculados a la Comisionista, independientemente del tipo de relación contractual, en cuanto participen, directa o indirectamente en la realización de actividades propias de la intermediación de valores y a la gestión de riesgos y de control interno asociada a ésta,

aún cuando tales personas no se encuentren inscritas previamente en el Registro Nacional del Profesionales del Mercado de Valores o no hayan sido inscritas en el organismo Autorregulador.

- ✓ **PRE MERCADEO:** Es la labor de indagación que realiza la Comisionista con el fin de conocer los potenciales intereses de los inversionistas o participantes del mercado, en relación con los valores, precios o rangos de precios en que estarían dispuestos a negociar y que faciliten el proceso de formación de precios, sin que exista un acuerdo previo entre el comprador y el vendedor sobre los elementos esenciales de la compraventa de valores.
- ✓ **RED DE OFICINAS:** Conjunto de locaciones abiertas al público mediante las cuales la Comisionista ofrece sus productos, ya sea directamente o a través de un tercero en desarrollo de un contrato de utilización de red de oficinas, o un contrato de corresponsalía.
- ✓ **RECEPTOR:** Designación que se le otorga en el software que administra el LEO, a las personas autorizadas por la Comisionista para tener acceso al software que administra el LEO.
- ✓ **SISTEMA DE RUTEO DE ÓRDENES:** Sistema a través del cual los clientes imparten órdenes, directamente o a través de un empleado de la Comisionista, para que éstas sean ingresadas al LEO y posteriormente transmitidas al sistema de negociación.
- ✓ **USUARIO:** Designación que se le otorga en el software que administra el LEO, a los empleados autorizados para recibir órdenes

 Organización y Métodos	MANUAL LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES (LEO)	Código: MAN_GN_002 Version: 03 Página 31 de 32
---	--	--

11. ANEXOS

 la comisión de bolsa de GrupoAul	FORMATO DE CONTINGENCIA LEO	Código: FOR_GN_001 Versión: 01 Página: 1 de 2
---	------------------------------------	---

ORDEN DE OPERACIÓN					
FECHA	DD/MM/AAAA		HORA	HH:MM	
Nemotécnico			Valor Nominal		
Emisión			Vencimiento Facial		
CLASE DE OPERACIÓN					
TERCERO	☐	POSICIÓN	☐	COMPRA	☐
VENTA	☐				
SIMULTANEA	☐	REPO	☐	SPOT	☐
PRECIO LIMPIO	☐	PRECIO SUCIO	☐		
Comercial			Extensión		
Cliente			Teléfono		
TIR			Comisión		
Folio		No Orden		Giro	

OBSERVACIONES

12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Documento
MAN_GN_001	Manual de Intermediación
MAN_PE_DES_003	Código de Buen Gobierno Corporativo
MAN_PE_DES 001	Código Corporativo de Ética y Conducta

 CasadeBolsa Organización y Métodos	MANUAL LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES (LEO)	Código: MAN_GN_002 Version: 03 Página 32 de 32
--	--	--

13. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Descripción Modificación
1	20/01/2010	-	N/A – Creación del Documento
2	11/07/2011	-	La versión 1 del manual fue revisada el 20 de Enero de 2010 por los siguientes empleados de la comisionista: ✓ Vicepresidencia Redes ✓ Secretario General ✓ Auditor El Manual fue aprobado por la Junta Directiva mediante el ACTA 201 - 20 de Enero de 2010. Los cambios generales fueron los siguientes: ✓ Actualización de cargos de conformidad con la estructura organizacional actual. ✓ Actualización de estructura del documento basado en los estándares establecidos por el Área de Organización y Métodos. Los cambios en el contenido del documento se encuentran en el archivo Modificaciones Manual LEO.
3	14/06/2013	-	La versión 02 fue aprobada por la Junta Directiva según Acta de Junta No 219 del 16 de Junio de 2010. Actualización general de documento. Este documento pertenecía al proceso “Moneda Legal Terceros” y se identificaba con el código MAN_GN_NTL_002. Modificación del código.

14. ACEPTACIÓN DOCUMENTAL

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elabora	Sara J. Babativa	Gerencia Unidad de Cumplimiento	20/01/2010	
Revisa	Marco A. Albarracin	Auditor General	10/01/2013	
	Francisco J. Castaño	Director Jurídico	03/04/2013	
	Francina Deste	Vicepresidente de Banca Privada y Personal	15/02/2013	
	Francisco Falla	Vicepresidente Comercial	15/02/2013	
	Mauricio Salazar	Director de Riesgo	10/04/2013	
Aprueba	Junta Directiva		Acta 248 - 14 de Junio de 2013	