



**MANUAL DE
INTERMEDIACIÓN**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE	4
4. GLOSARIO.....	4
5. RESPONSABLES	7
6. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD	8
6.1 CUMPLIMIENTO Y CONTROL INTERNO	8
6.2 CAPACITACIÓN A EMPLEADOS	9
7. DEBERES ESPECIALES DE CASA DE BOLSA S.A. COMO INTERMEDIARIO	9
7.1 DEBER DE INFORMACIÓN (<i>Decreto 2555 de 2010</i>).....	9
7.2 DEBERES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS (<i>Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 38.1</i>).....	12
7.3 DEBER DE DOCUMENTACIÓN (<i>Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 39.1</i>).....	12
7.4 DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD (<i>Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 40</i>).....	14
7.5 DEBER DE SEPARACIÓN DE ACTIVOS (<i>Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 41</i>).....	14
7.6 DEBER DE VALORACIÓN (<i>Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 42</i>).....	15
7.7 DEBER DE MEJOR EJECUCIÓN EN LAS OPERACIONES (<i>Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 43</i>).....	15
7.8 DEBER DE ASESORIA PROFESIONAL	16
7.8.1 Asesoría Profesional:.....	16
7.8.2 Asesoría Especial:.....	17
7.9 DEBERES ESPECIALES FRENTE A CLIENTES INVERSIONISTAS EN EL MERCADO MOSTRADOR	18
7.9.1 Condiciones de mercado	19
7.10 SANOS USOS Y PRÁCTICAS.....	19
7.10.1 Celebración de Operaciones con Vinculados en el OTC:	19
7.10.2 Responsabilidad por comentarios y declaraciones	20
7.10.3 Revelación de información personal.....	20
7.10.4 No ingreso de dispositivos de comunicación a las Mesas de Negociación y Área de Servicio al Cliente	20
7.10.5 No ingreso de terceros a las mesas de negociación	21
7.10.6 Grabación de comunicaciones	21
7.10.7 Grabación de llamadas con adecuada calidad	22
7.11 ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA:.....	22
7.11.1 Distribución de Fondos de Inversión Colectiva a través de Convenios de Uso de Red:	22
7.11.2 Distribución Especializada a través de Cuentas Ómnibus:	23
8. ABUSOS DE MERCADO	24
8.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.....	24
8.2 MANIPULACIÓN DE MERCADO	24
8.3 OTROS ABUSOS DE MERCADO	24
8.3.1 Defraudación	24
8.3.2 Prohibición de obtener un provecho indebido.....	24
8.3.3 Abusos de derechos en el mercado de valores	24
8.3.4 Ingreso de ofertas en sistemas de negociación de acciones	25
8.3.5 Operaciones cruzadas en el mercado de Renta Variable	25

8.3.6 Registro de operaciones de Compra/Venta Posición Propia Operación Convenida	26
8.3.7 Compra/Venta Posición Propia Operación Cruzada	26
8.3.8 Clientes registrados en BLOOMBERG.....	26
8.3.9 Clientes que se deben registrar en BVC.....	26
9. INVESTIGACIONES ECONÓMICAS.....	26
9.1. UTILIZACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	26
9.2. RECOMENDACIONES DE INVERSIÓN.....	27
9.3. DEBER DE REVELACIÓN FRENTE A LAS RECOMENDACIONES DE INVERSIÓN .	27
10. PROCESOS – PROCEDIMIENTOS	27
Los procesos que cumplen con estas políticas están definidos en el mapa de	
Macroproceso de compañía y en cada uno de sus procesos:	27
11. ÓRGANOS DE CONTROL	28
12. CAPACITACIÓN	28
13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	29
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	29
15. ACEPTACIÓN DOCUMENTAL	30

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las disposiciones legales aplicables, la sociedad Comisionista debe adoptar normas para el correcto funcionamiento de la actividad de intermediación de valores, de acuerdo con el enfoque establecido por los Entes de Vigilancia y Control.

2. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos establecidos por Casa de Bolsa S.A. para la Intermediación de Valores.

3. ALCANCE

Este manual aplica para todas las áreas de la compañía que estén involucradas directa o indirectamente en la ejecución de actividades propias de Intermediación de Valores.

4. GLOSARIO¹

Actividad de Distribución: Es la promoción de fondos de inversión colectiva con miras a la vinculación de inversionistas. Esta actividad puede ser desarrollada directamente a través de los Empleados Comerciales de la Compañía o por medio del contrato de uso de red y/o del contrato de correspondencia.

Activos: Son todos los bienes y derechos con valor monetario que tiene una empresa, institución o individuo. Los activos se reflejan en su contabilidad.

Back Office: Es el área responsable de administrar, ejecutar y controlar los procesos de soporte de las mesas de negociación de la Comisionista, con el fin de mejorar la productividad y garantizar la calidad, oportunidad y seguridad del servicio a los clientes.

Bolsa de Valores: Entidad que facilita el mecanismo a través del cual se contactan compradores y vendedores de valores con el objeto de negociarlos. En Colombia existe la Bolsa de Valores de Colombia S.A. (BVC), la cual es una entidad de carácter privado.

Cuentas Ómnibus: Es una cuenta administrada por el Distribuidor Especializado a través de la cual se agrupan uno o más inversionistas registrados previamente y de manera individual ante el Distribuidor Especializado, con el fin de que éste actúe a nombre propio pero por cuenta de ellos constituyéndose como un inversionista en un único fondo de inversión colectiva.

Distribución Especializada: Es la actividad de promoción de fondos de inversión colectiva que se desarrolla a través de cuentas ómnibus.

Distribuidor Especializado: Es la sociedad administradora de una o varias cuentas ómnibus. El distribuidor especializado es una sociedad diferente a la que administra el fondo de inversión colectiva promovido a través de dicho vehículo.

Fondos de Inversión Colectiva: Es un mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinadas una vez el fondo entra en operación, recursos que se gestionan de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos.

¹Tomado del Reglamento del AMV

Cliente Inversorista: Es el cliente que no cuenta con la experiencia ni con los conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos asociados a una decisión de inversión, o que no cumple con los requisitos para ser clasificado como inversionista profesional.

Cuando una persona se vincula como cliente a un intermediario, éste último deberá establecer su perfil de riesgo y si éste es un cliente inversionista o inversionista profesional.

Contrato de comisión (en el mercado de valores): Es un contrato en virtud del cual un cliente le encarga a un intermediario la realización de una operación (de compra o de venta) en el mercado de valores.

La característica fundamental de este contrato es que quien realiza efectivamente la compra o la venta es el intermediario (en nombre propio) pero todos los efectos legales y económicos recaen sobre el cliente. Por lo anterior, cuando el intermediario realiza la operación, es como si el cliente mismo la hubiese realizado, por lo que está obligado a cumplir con todos los deberes derivadas de la operación (entregar el dinero en caso de compra o entregar los valores en caso de venta).

Emisor de valores: Son aquellas entidades que deciden financiar sus actividades a través de la emisión de valores (por ejemplo bonos o acciones).

Intermediarios de valores: Entidades que facilitan la inversión en el mercado de valores. Debido a que el mercado de valores es una actividad de interés público un inversionista no puede comprar o vender valores a través de cualquier persona (natural o jurídica).

Si un inversionista desea realizar una inversión en el mercado de valores debe acudir a un intermediario de valores, quienes son los profesionales que están autorizados para realizar operaciones en este mercado.

Inversiones Personales: Son aquellas compras, ventas y cualquier otra operación realizada sobre valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores, valores listados en un sistema local de cotización de valores extranjeros, en operaciones con derivados y productos estructurados, que sean valores y/o en divisas, ya sea directamente o por interpuesta persona.

Inversionista profesional: Es el cliente que tiene la experiencia y los conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a cualquier decisión de inversión. Para ser categorizado como "inversionista profesional", el cliente deberá acreditar ante el intermediario: un patrimonio igual o superior a diez mil (10.000) SMMLV y acreditar alguna 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 período de sesenta (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 y que el monto de las operaciones equivalentes sea igual o superior a treinta y cinco mil (35.000) SMMLV.

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 correo electrónico.

Mercado de Valores: Es la interacción entre demandantes y oferentes de valores mediante la cual se transfieren recursos de los ahorradores (o agentes con exceso de liquidez) al sector productivo de la economía para la financiación de empresas y proyectos.

Las empresas privadas, públicas o el gobierno emiten (ofrecen) valores con el fin de captar los recursos necesarios para la realización de sus proyectos. Por otro lado, los inversionistas compran (demandan) valores para poner a rentar su dinero (excesos de liquidez).

Mercado mostrador (Mercado over the counter - OTC): Es el mercado de compraventa de valores que se realiza mediante la compraventa directa entre los participantes del mercado autorizados, es decir, sin hacer uso de los sistemas de negociación administrados por las bolsas de valores. En el artículo 7.4.1.1.1 del Decreto 2555 de 2012, se entiende por “mercado mostrador” aquél que se desarrolla fuera de los sistemas de negociación de valores.

Mesa de Negociación: Es cualquier espacio u oficina en el cual los empleados de la Comisionista que son parte del Front Office, estructuran, ejecutan o realizan operaciones de tesorería, ya sea por cuenta propia o de terceros, teniendo acceso a información de sistemas de negociación y/o de registro de operaciones, activas o pasivas, a través de pantallas.

Middle Office: Son las áreas responsables de la medición y análisis del riesgo, de la revisión y evaluación periódica de las metodologías de valoración de instrumentos financieros, del diseño de informes relacionados con la actividad de tesorería y de la verificación del cumplimiento de las políticas y límites establecidos por la normatividad aplicable a cada Compañía, por la Junta Directiva y por las diferentes instancias de cada una.

Operador: Es quien se encuentra en una mesa de negociación interactuando con el mercado y está facultado para realizar o participar en la realización de operaciones en nombre del cliente y/o de la entidad.

Orden: Es una instrucción que el inversionista le da a una Sociedad Comisionista de Bolsa a través de su comercial para que realice a nombre del cliente operaciones de compra o venta de activos e instrumentos de inversión en el mercado de valores.

Organismos autorreguladores: Son entidades de carácter privado que desarrollan funciones normativas, de supervisión de disciplina y de certificación con el objeto de contribuir al mantenimiento de la confianza, integridad y transparencia del mercado de valores. Actualmente, el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (AMV) es el único organismo autorregulador del mercado de valores en Colombia, quien adicionalmente ofrece servicios de conciliación, arbitraje y amigable composición.

Perfil de Riesgo: Aspectos que determinan el grado de riesgo que se está dispuesto a asumir con el dinero o las inversiones. El perfil de riesgo define la tolerancia frente al riesgo que implican las decisiones de inversión.

Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE): Registro administrado por la Superintendencia Financiera de Colombia en donde están inscritos las clases y tipos de valores, los emisores y las emisiones existentes en el mercado, y certifica lo relacionado con la inscripción de dichos emisores y clases y tipos de valores. La inscripción en este registro es requisito para aquellas entidades que deseen realizar una oferta pública sobre sus valores o que los mismos se negocien en un sistema de negociación.

Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores (RNAMV): Registro administrado por la Superintendencia Financiera de Colombia en donde se pueden consultar las entidades autorizadas para actuar en el mercado de valores y que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En este registro puede encontrar a los intermediarios de valores que están autorizados para realizar operaciones y negociar en el mercado de valores, como lo son las sociedades comisionistas de bolsa, fiduciarias, administradores de fondos de pensiones, entre otros (intermediarios de valores legales).

Riesgo: Es una situación potencial (que puede producirse o no) que pueden generar un daño en caso de que ocurra (se materialice). El riesgo depende del tipo de la actividad que se realiza: todos los eventos se desarrollan en un entorno de incertidumbre y pueden generar resultados desfavorables o favorables

5. RESPONSABLES

- **JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva tiene como responsabilidad definir y aprobar las políticas establecidas para Casa de Bolsa S.A. en cuanto a Intermediación de Valores, en cumplimiento de sus deberes con los clientes con quienes se realizan este tipo de actividades y con los entes de Vigilancia y Control.

- **PRESIDENTE**

El Presidente tiene como responsabilidad establecer y garantizar el cumplimiento de las políticas aprobadas por la Junta Directiva en cuanto a Intermediación de Valores, Conflicto de Interés, uso de información y comunicar de manera oportuna a los entes de vigilancia y control los casos en que se presente alguna situación que afecte la intermediación. Estas políticas están incluidas en los Códigos de Ética y Conducta² y en el de Buen Gobierno Corporativo³.

Adicionalmente, debe presentar informes a la Junta Directiva en cumplimiento de las responsabilidades de cada una de las Áreas a su cargo con respecto a la Intermediación de Valores.

- **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

La Unidad de Cumplimiento a través de su Gerente, verifica que el proceso de vinculación de clientes se cumpla a cabalidad de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos en el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo "SARLAFT".

- **DIRECTOR DE CONTABILIDAD**

El Área Contable, en cabeza de su Director, verifica el adecuado y correcto registro contable de las operaciones de intermediación que se celebren en la compañía.

² MAN_PE_DES_001 Código de Ética y Conducta

³ MAN_PE_DES_003 Código de Buen Gobierno Corporativo

- **DIRECTOR DE RIESGO**

La Dirección de Riesgo, en cabeza de su Director, es responsable de diseñar, implementar, controlar y medir los riesgos inherentes que se presenten en la compañía; en lo referente a Riesgo de Mercado, Liquidez, Crédito y Operativo.

- **BACK OFFICE**

Cumple con las actividades propias de liquidación y cumplimiento de las operaciones realizadas por Casa de Bolsa S.A.

- **AUDITOR GENERAL**

El Auditor General es el encargado de revisar y evaluar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y demás documentos establecidas para la Intermediación de Valores en Casa de Bolsa S.A., e informar oportunamente los resultados a los órganos competentes.

6. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

6.1 CUMPLIMIENTO Y CONTROL INTERNO

Casa de Bolsa S.A. asegura el cumplimiento de las normas y políticas aplicables a la compañía, a través de los siguientes mecanismos:

- a. Gestión por procesos, lo cual permite un manejo óptimo en el gobierno del Control Interno de Casa de Bolsa S.A.
- b. Divulgación oportuna por parte del Área de Organización y Métodos a través de “My Web” de la documentación soporte de cada uno de los procesos de la compañía.
- c. Sensibilización permanente por parte de los jefes de área con el propósito de fomentar la cultura del cumplimiento normativo y el autocontrol.
- d. Sensibilizar a los empleados de la importancia de informar al Área de Cumplimiento, sobre cualquier operación sospechosa. Capacitar periódicamente a los empleados y dar a conocer el Manual de SARLAFT⁴ donde se definen con claridad las políticas relacionadas con el tema.
- e. Divulgación permanente a través de la página Web sobre la documentación de la Comisionista, que se considere de conocimiento público.
- f. Se realizan constantemente revisiones a los procesos de la compañía, por parte de las Áreas de Auditoría Interna, Cumplimiento y Riesgos, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos definidos al interior de la compañía.

Nota: Adicionalmente se han establecido políticas para la ejecución de procesos, manejo en el incumplimiento de políticas, entre otros.

⁴ MAN_GR_GRS_001 Manual de SARLAFT

g. En los documentos del Código de Ética y Conducta; Manual de SARLAFT, Manual del Sistema Administración de Riesgo de Mercado⁵ y Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo⁶ y Manual de Riesgo de Liquidez se han definido las políticas para hacer seguimiento al cumplimiento de la normatividad en la ejecución de los procesos.

h. En el Código de Ética y Conducta, se incluyen las conductas que pueden ser sancionables, debido a un incumplimiento de las políticas de la empresa.

6.2 CAPACITACIÓN A EMPLEADOS

Casa de Bolsa S.A. a través de la Coordinación de Talento Humano y de acuerdo con el Manual de Talento Humano⁷ ha definido las políticas de capacitación a las personas naturales vinculadas con el fin de propender por su profesionalismo.

7. DEBERES ESPECIALES DE CASA DE BOLSA S.A. COMO INTERMEDIARIO

7.1 DEBER DE INFORMACIÓN *(Decreto 2555 de 2010)*

a) Revelación de información a clientes *(Reglamento AMV Art. 37.1)*

La compañía de acuerdo a sus Manuales de Seguridad de la Información⁸ y a las Políticas de Generación y Envío de Extractos⁹ ha adoptado directrices y procedimientos para que la información dirigida a sus clientes en las operaciones de intermediación sea objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara.

La compañía, a través del empleado comercial, informará al cliente en el momento de su vinculación y de manera previa a la ejecución de cualquier instrucción a través del Empleado Comercial y de acuerdo con el Instructivo de Presentación y Asesoría Comercial, lo siguiente:

- Naturaleza y características de las operaciones de intermediación que se están contratando u ordenando ejecutar, sea que estas se realicen en sistemas transaccionales o en el mercado mostrador.
- Características generales de los valores, productos o instrumentos financieros ofrecidos o promovidos; así como los riesgos inherentes a los mismos.

En particular, el funcionario comercial deberá de manera específica brindar información al cliente respecto de si el título que se desea negociar es un título líquido o ilíquido, debiendo, en este último evento, informar al cliente los riesgos de comprar o vender valores de tales características.

⁵ MAN_GR_GRM_001 Manual del Sistema Administración de Riesgo de Mercado

⁶ MAN_GR_GRM_001 Manual del Sistema Administración de Riesgo de Operativo

⁷ MAN_TH_001 Manual de Talento Humano

⁸ MAN_GR_SGI_002 Manual de Normas de Seguridad de la Información

MAN_GR_SGI_003 Manual de Gobierno Corporativo de Seguridad de la Información

⁹ POL_SC_ADS_001 Políticas Generación y Envío de Información a Clientes

Para los fines antes mencionados se tendrán como títulos líquidos aquellos que de acuerdo con el listado publicado por la BVC sean especies elegibles para realizar operaciones repos, simultáneas y/o TTV's, entendiéndose como ilíquidos los valores que no estén dentro de dichos listados.

En el caso que una operación se ejecute sobre un título ilíquido, corresponde al funcionario comercial informar tal situación al cliente, señalando la exposición al riesgo de liquidez en que incurre al no tener acceso a operaciones monetarias, así como la eventualidad de que se generen pérdidas económicas en el momento de ejecutar la liquidación de la inversión.

- Tarifas de las operaciones de intermediación, de acuerdo con la Política de Tarifas¹⁰ publicadas en la página web.
- Envío de extractos de los diferentes productos de acuerdo con lo establecido en la Política de Generación de Extractos¹⁰ publicada en la página web.

b) Entendimiento de los negocios

Al momento de cualquier negociación, los Empleados Comerciales tienen la obligación de suministrar información clara sobre el negocio a sus clientes, con el fin de lograr un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del mismo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Informar al cliente que actúa en nombre de Casa de Bolsa S.A., y la calidad específica en que actúa, a fin de evitar cualquier riesgo de confusión de contraparte.
- Si se actúa en posición propia o por cuenta de terceros.
- El recíproco conocimiento de todos los elementos necesarios para el cierre de la operación; y
- La revelación de toda información material o relevante para el cierre del negocio, en particular, la relacionada con la iliquidez del título, cuando a ello haya lugar, a menos que la información sea reservada.

En el Manual de Libro Electrónico de Órdenes¹¹, se describen las características que debe contener cada orden, y en el Instructivo de Presentación y Asesoría Comercial, se define la información que el Empleado Comercial debe concertar con los clientes al momento de cualquier negociación, garantizando que el cliente comprenda el tipo de operación a realizar.

Todas las características que debe contener la orden deben ser impartidas por el cliente a través de un medio verificable.

Para la administración de los Fondos de Inversión Colectiva, la compañía debe hacer entrega al cliente del reglamento y el prospecto, para que esté enterado de las políticas y procedimientos de cada cartera. Mensualmente se publica en la página web una ficha técnica donde se informa de su comportamiento, adicionalmente se envía el extracto de

¹⁰ POL_GN_CCO_004 Política de Tarifas

¹¹ MAN_GN_002 Manual de Libro Electrónico de Órdenes

cuenta para la cartera Liquidez de forma mensual y las demás carteras de forma trimestral.

Semestralmente deberá hacerse el informe de rendición de cuentas, con cortes a 30 de junio y 31 de diciembre, salvo que en el reglamento de la cartera colectiva se disponga una periodicidad menor. La realización del informe deberá efectuarse en un plazo máximo de quince (15) días comunes contados desde la fecha del respectivo corte.

Para la Administración de Portafolios de Terceros - APT se celebra un contrato con el cliente donde se establecen las condiciones del negocio. El Empleado Comercial y el Gestor de Portafolio permanentemente están en contacto con el cliente, adicionalmente se reúnen de forma mensual o bimensual para realizar un comité en donde se informa la evolución del producto al cliente.

Dentro de los tres días siguientes a realizar la operación, se hace entrega directamente a los clientes, de las liquidaciones de bolsa que soportan las operaciones ejecutadas, con lo cual se garantiza una entrega oportuna de la información de sus inversiones.

c) Información a Entes de Control externos

En el proceso de Gestión de Información Jurídica y Legal¹², se definen los pasos a seguir para dar trámite a la correspondencia recibida de los entes de control. La Dirección Jurídica es la encargada de dichos trámites. Así mismo, el Auditor Interno, el Representante Legal o si es el caso el Presidente de la compañía atienden las visitas de los entes de control, suministrando la información solicitada y remitiendo a las diferentes Áreas que así lo requieran para la recolección de cualquier tipo de información.

Cada empleado tiene la responsabilidad de informar de cualquier infracción que detecte en el desarrollo de sus funciones. El procedimiento que se lleva a cabo es informar al Jefe inmediato sobre la situación, y éste a su vez informa a la Dirección Jurídica, que en consulta con el Presidente, se encargan de canalizar todas estas solicitudes ante los Entes de Control.

d) Registro de operaciones realizadas en el mercado mostrador

Las políticas para el registro de las operaciones se establecen en el Manual de Libro Electrónico de Órdenes de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad aplicable.

Se han asignado empleados responsables del registro en el sistema, quienes deben cumplir el tiempo máximo de registro de operaciones sobre valores en mercado mostrador.

El Área de Riesgos realizará pruebas aleatorias de las operaciones de posición propia y de terceros para verificar que los registros se hagan dentro de los tiempos establecidos.

Así mismo, existen limitaciones gestionadas por parte del Área de Riesgos en cuanto a los cupos por Operador y cupos de Contraparte. Igualmente, el sistema se encuentra

¹² FT_GJ_GIJ Gestión de Información Jurídica y Legal

parametrizado de forma que no se crucen operaciones entre la Posición Propia, Carteras Colectivas y/o APT y entre Carteras Colectivas y APT.

7.2 DEBERES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS *(Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 38.1)*

En el Código de Ética y Conducta, la compañía ha definido las políticas y procedimientos a seguir frente a los conflictos de interés. Este documento es aprobado y revisado por la Junta Directiva, y se ha dado a conocer a todos los empleados de la compañía desde su ingreso, con el fin de que conozcan dicho documento, y buscando prevenir la ocurrencia de estos eventos, y en caso de presentarse, los empleados tengan claridad de cómo actuar, y así la compañía administre la situación de manera idónea.

7.3 DEBER DE DOCUMENTACIÓN *(Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 39.1)*

a) Políticas y procedimientos

Casa de Bolsa S.A. documenta oportuna y adecuadamente las órdenes de clientes y las operaciones sobre valores que se realicen en virtud de éstas.

La compañía pone a disposición de sus clientes, de la Superintendencia Financiera de Colombia y de los organismos de autorregulación, los soportes, comprobantes y demás registros de las órdenes y operaciones realizadas en desarrollo de la relación contractual, cuando éstos lo soliciten.

La compañía ha definido a través del Modelo de Seguridad de la Información, una serie de políticas y procedimientos acerca del manejo de la documentación de hechos relevantes, de manera que se garantice su integridad, confiabilidad y disponibilidad.

Para garantizar el respaldo de la información digital, se han establecido procedimientos para realizar Backup a los aplicativos utilizados en los procesos misionales de la compañía.

A través del Área de Riesgos se han definido políticas para el respaldo de los medios verificables.

Para la conservación del archivo físico se ha definido lo siguiente:

- En la compañía se archivan mes por mes todos los soportes de las operaciones realizadas. Para tal fin se cuenta con un archivo externo, en el cual se almacena la información generada en el año inmediatamente anterior, y lo transcurrido del actual. Este archivo permite un almacenamiento seguro, para la conservación de la información y de fácil consulta en el momento que los empleados autorizados lo requieran, para lo cual se contrató un proveedor quien le reporta directamente a la Coordinación Administrativa.
- Todos los soportes relacionados con el proceso de intermediación de valores se guardan por un período de (10) Díez años, finalizado este tiempo se destruye y de

deja constancia en un acta firmada por el representante legal, el revisor fiscal y el auditor interno.

b) Utilización de medio verificable en las operaciones realizadas en el mercado mostrador (Reglamento AMV Art. 39.2)

De acuerdo con lo definido en el Manual de Libro Electrónico de Órdenes, con el propósito de contar con un registro confiable del momento y de la información correspondiente a las instrucciones recibidas, las operaciones ejecutadas y, en general, de cualquier hecho relevante, todas las instrucciones impartidas por los clientes deben quedar registradas a través de medios verificables, definidos como:

- Correo electrónico
- Grabación telefónica
- Medio escrito
- Mensajería Instantánea

Como políticas se han establecido las siguientes:

- Cada Empleado Comercial debe dejar registrada la orden de negociación, inversión y/o desinversión que se reciba a través del medio verificable por el cual se impartió la orden.
- Toda llamada entrante o saliente del Área Comercial, en la mesas de negociación, será grabada.
- Todo contrato de trabajo suscrito por un empleado con Casa de Bolsa S.A., deberá contar con una cláusula de autorización expresa para la grabación de llamadas.
- En las mesas de negociación de Casa de Bolsa S.A., en áreas cercanas a éstas, no se podrá hacer uso de teléfonos móviles celulares, teléfonos satelitales, radio teléfonos, beepers y/o cualquier otro mecanismo que sirva para el envío de mensajes de voz o de datos, y que no permita su grabación.
- El Área de Riesgo realiza diariamente el monitoreo de las órdenes impartidas por los clientes de Casa de Bolsa S.A. a través de los medios verificables.

c) Conocimiento del cliente (Reglamento AMV Art. 39.3)

No se pueden realizar operaciones o actividades de intermediación con clientes sobre los cuales no se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en materia de conocimiento del cliente en la normatividad aplicable. Para lo cual se debe garantizar que la documentación y la información necesaria del cliente esté completa y actualizada.

En el proceso establecido como “Vinculación de Clientes Persona Natural y Jurídica” y en el Manual de SARLAFT, se han establecido las tareas previas a realizar para la vinculación de un cliente; de igual manera están definidas las condiciones para la clasificación, inactivación y bloqueo de clientes, y se definen las tareas para gestionar sus actualizaciones.

7.4 DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD *(Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 40)*

Todos los empleados de la compañía deben cumplir con el deber de confidencialidad. Están obligados a guardar reserva de las órdenes e instrucciones recibidas de sus clientes, de las operaciones sobre valores ejecutadas en desarrollo de la relación contractual y sus resultados, así como de cualquier información que de acuerdo con las normas que rigen el mercado de valores, tenga carácter confidencial. Así mismo, tienen un estricto deber de confidencialidad acerca de sus clientes y contrapartes en el mercado mostrador y en sistemas de negociación.

En el Código de Ética y Conducta, se han definido los principios rectores que desde el punto de vista ético, orientan y soportan el actuar de los empleados; allí se define el principio de confidencialidad como; “la obligación de mantener en reserva la información que conozcan y cuya divulgación pueda afectar el mercado, los intereses de los clientes o de la compañía, tanto a nivel interno, como en sus relaciones con terceros”.

En el contrato de trabajo, se incluye una cláusula, relacionada con la confidencialidad de la información.

7.5 DEBER DE SEPARACIÓN DE ACTIVOS *(Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 41)*

La compañía mantiene separados los activos administrados o recibidos de sus clientes de los propios y de los que correspondan a otros clientes. Los recursos o valores que sean de propiedad de terceros o que hayan sido adquiridos a nombre y por cuenta de terceros, no hacen parte de los activos de la empresa ni tampoco constituyen garantía ni prenda general de sus acreedores.

En ningún caso se pueden utilizar tales recursos para cumplir o garantizar las operaciones por cuenta propia, por cuenta de otros terceros, ni para cualquier otro fin no autorizado expresamente por el cliente.

Sobre el manejo de dinero, la compañía ha definido lo siguiente:

- La apertura de cuentas bancarias se hace validando si los recursos que se manejarán en ella son propios o de terceros.
- Los giros de cuentas en las que se manejen recursos de terceros, tienen un soporte de operación o transacción en todos los casos, incluso cuando se hace a cuentas en las que se manejan recursos propios.
- Las comisiones del contrato de comisión que se reciben a través de la compensación financiera de la Bolsa de Valores de Colombia, se trasladan a las cuentas en las que manejan recursos propios, previa validación con el software que se utiliza para el back office. A este dinero, se le descuenta el valor debitado por los bancos por comisiones bancarias, las cuales son asumidas por la compañía. También se descuenta otro tipo de movimientos a cargo de la compañía, como saldos asumidos.
- Mensualmente, al presentar los estados financieros se hace una conciliación para verificar el saldo trasladado.

7.6 DEBER DE VALORACIÓN *(Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 42)*

La compañía en el Macroproceso Operaciones ha definido políticas y procedimientos acerca de la divulgación de la valoración de las inversiones de sus clientes, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable.

Por tal razón se define lo siguiente:

Valorar cada uno de los portafolios de los clientes, para que este tenga diariamente la información de los estados de sus inversiones y la utilidad o pérdida que se ha generado desde el momento inicial de la inversión hasta el momento de consulta de la misma. La valoración se hace con base en la información de los títulos publicada por el INFOVAL, y atender cualquier inquietud que esta información pueda generar a los mismos.

7.7 DEBER DE MEJOR EJECUCIÓN EN LAS OPERACIONES *(Decreto 1121 y Reglamento AMV Art. 43)*

Las políticas definidas para cumplir el deber de mejor ejecución son adoptadas mediante el Manual de Libro Electrónico de Órdenes, y están formuladas teniendo en cuenta las normas del título 5 del Reglamento del AMV.

Entre las principales características para una mejor ejecución de las operaciones la compañía tiene las siguientes:

- Elaboración de la orden cumpliendo los parámetros establecidos
- Prelación de las órdenes
- Definición y aplicación de políticas de comisiones
- Confrontación de la inversión con el Perfil de Riesgos del inversionista
- Protocolo de negociación
- Realización de las operaciones a precios de mercado.
- Envío de los soportes a los clientes sin intervención del Front office.

En las operaciones que se realicen en desarrollo del contrato de comisión, en el mercado mostrador que se ejecuten por cuenta de clientes inversionistas, se debe procurar el cumplimiento del deber de mejor ejecución de las operaciones, considerando, además, los siguientes aspectos:

- Propender por obtener el mejor resultado para el cliente inversionista por cuenta del cual se opera, teniendo en cuenta el precio o tasa de las operaciones en atención a las condiciones del mercado al momento de realizar la operación, luego de restarle los costos asociados.
- Anteponer, en todo momento, el interés del cliente sobre el interés propio del funcionario comercial o el de Casa de Bolsa.

CASA DE BOLSA contará con los mecanismos que le permitan acreditar la mejor ejecución de las operaciones que se realicen por cuenta de clientes inversionistas en el mercado mostrador, con el fin de mantener a disposición de éstos dicha información, cuando la soliciten.

7.8 DEBER DE ASESORIA PROFESIONAL

7.8.1 Asesoría Profesional:

En desarrollo de las operaciones de intermediación autorizadas a la compañía, los Empleados Comerciales deberán cumplir con el deber de asesoría profesional, en los términos que se indican a continuación:

a. Políticas y procedimientos sobre la asesoría profesional

En el momento en que el cliente está diligenciando el Formulario Único de Conocimiento, debe diligenciar una encuesta en la cual se pueda identificar si se trata de un cliente profesional y/o de un cliente inversionista, así como el perfil de riesgo al que pertenece el cliente. De acuerdo con la necesidad expresada por el cliente, el Empleado Comercial debe describir e informar las diferentes características y naturaleza del activo.

Los Empleados Comerciales deben brindar recomendaciones individualizadas a los clientes en atención a la categoría y perfil del riesgo que a éstos se les haya asignado, debiendo suministrarles una explicación previa acerca de los elementos relevantes de la operación que están interesados en realizar, con el fin de que el cliente pueda tomar decisiones informadas de inversión. Cuando el Empleado Comercial observe que el producto o servicio ofrecido o demandado es inadecuado para el cliente, deberá darle a conocer expresamente su concepto. En el evento en que un cliente profesional solicite la protección de cliente inversionista, el Empleado Comercial deberá cumplir respecto de éste el deber de asesoría profesional en los términos antes indicados.

Adicionalmente, los Empleados Comerciales deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Conocimiento del Código de Ética y Conducta
- Certificación ante el AMV
- Inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores RNPMV
- Conocimiento del Manual del Sistema Administración de Riesgo de Mercado
- Conocimiento del Manual de Libro Electrónico de Órdenes e Instructivo de Presentación y Asesoría Comercial
- Conocimiento de la definición de políticas de inversión generales
- Conocimiento de la definición de políticas para cada perfil de inversionista
- Estar permanentemente actualizado en lo correspondiente a normatividad del mercado de valores.

b. Información Específica

Cuando los Empleados Comerciales realicen operaciones sobre valores con poca liquidez, deben manifestarle expresamente al cliente los riesgos de comprar o vender valores de tales características, en los términos indicados en el literal a del Numeral 7.1. de este Manual.

Para esto, el Empleado Comercial informa al cliente, sobre los riesgos de operaciones con poca liquidez, esto lo realiza al momento de ofrecer el negocio y al momento de la negociación.

Si dentro de las políticas de inversión de la compañía no está previsto la realización de una inversión sobre un valor específico, el cliente debe firmar una carta en la que indique que fue asesorado y advertido y que su decisión es invertir en tal tipo de valor. De igual manera se debe proceder cuando se observe que por el perfil de riesgo asignado al cliente, la inversión por él solicitada, no le es recomendable.

En el Manual de Libro Electrónico de Órdenes, en la sección de protocolos de negociación, se cuenta con una nota aclaratoria que dice:

Nota: Si la inversión que se pretende hacer se considera de poca liquidez, el Empleado Comercial debe informar al cliente los riesgos asociados a ésta inversión.

7.8.2 Asesoría Especial:

En la actividad de distribución de fondos de inversión colectiva que se realice con el propósito de vincular inversionistas a los fondos administrados por la compañía, los Empleados Comerciales, además de cumplir con las políticas y procedimientos descritos en el literal anterior, deberán:

- a. Obrar de conformidad con el perfil de riesgo asignado al cliente, de manera que los fondos que a éste se le ofrezcan sean acordes al perfil de riesgo asignado y a las necesidades de inversión expresadas por el cliente.

De observarse que el riesgo asociado al fondo ofrecido o demandado no es idóneo frente al perfil de riesgo del cliente, el Empleado Comercial deberá poner de presente esta situación. Si el cliente, a pesar de la información recibida, manifiesta su interés en realizar la inversión, el Empleado Comercial deberá obtener del cliente, a través de cualquier medio verificable, su consentimiento previo y expreso. Sin esta constancia, no se podrá proceder a realizar la vinculación.

- b. Cumplir con las pautas de conducta y suministro de información que para las etapas de promoción, vinculación, vigencia y redención de las participaciones se prevén en el Capítulo 1 del Título 4 del Libro 1 de la Parte 3 del Decreto 2555 de 2010 y en el Capítulo V del Título VI de la Parte III de la Circular No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera, así como las que lleguen a establecerse en las normas que las modifiquen. En desarrollo de lo anterior, los Empleados Comerciales deberán en cada una de las etapas mencionadas, cumplir los siguientes parámetros:

- i) **Etapas de Promoción:** el empleado comercial que brinde asesoría, deberá entregar y presentar a los potenciales inversionistas toda la información necesaria y suficiente para conocer las características y riesgos del fondo de inversión colectiva promovido, evitar hacer afirmaciones que puedan conducir a apreciaciones falsas, engañosas o inexactas sobre el fondo promovido, su objetivo de inversión, el riesgo asociado, gastos o cualquier

- otro aspecto, así como verificar que el inversionista conozca, entienda y acepte el prospecto del fondo promovido.
- ii) Etapa de Vinculación: en esta etapa el Empleado Comercial deberá poner a disposición del inversionista el reglamento del fondo promovido, remitir las órdenes de constitución de participaciones a la sociedad administradora en forma diligente y oportuna y entregar al inversionista los documentos representativos de la participación en el fondo, indicándole al inversionista los diferentes mecanismos a través de los cuales podrá acceder a la información del fondo.
 - iii) Vigencia de la Inversión: Los Empleados Comerciales directamente junto con el Área de Servicio al Cliente de la firma procurarán atender de manera oportuna las consultas, solicitudes y reclamaciones de los clientes.
 - iv) Etapa de Redención de la Participación: En esta etapa, el Empleado Comercial y las áreas que participen en este proceso, deberán atender de manera oportuna las solicitudes de redención de participaciones, indicando al inversionista la forma en que se realizó el cálculo para determinar el valor de los recursos a ser entregados. Cuando se trate de fondos de inversión distribuidos a través de cuentas ómnibus, el empleado comercial deberá poner en conocimiento de la sociedad administradora la solicitud de redención presentada, informándole al cliente los términos y condiciones previstos para tales efectos en el reglamento del fondo promovido y los términos de respuesta definidos para tales efectos por la sociedad administradora.
- c. Identificar, controlar y gestionar las situaciones de conflictos de interés a las que se vean enfrentados en desarrollo de su actividad de distribución, debiendo en estos casos obrar de conformidad con lo previsto en el Código de Ética y Conducta y en el Código de Gobierno Corporativo.
 - d. Abstenerse de realizar conductas que tengan por fin o efecto permitir que los fondos distribuidos puedan ser utilizados como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dineros y otros bienes provenientes de actividades ilícitas, realizar evasión tributaria o para dar apariencia de legalidad a actividades ilícitas o a transacciones y recursos vinculados con los mismos.

Cuando la Compañía celebre contratos de uso de red de oficinas o permita que terceros debidamente autorizados distribuyan sus fondos de inversión a través de cuentas ómnibus, la Compañía deberá velar porque dichos terceros cumplan con las políticas y procedimientos que sobre deber de asesoría especial se prevén en este Manual.

7.9 DEBERES ESPECIALES FRENTE A CLIENTES INVERSIONISTAS EN EL MERCADO MOSTRADOR

Toda operación que en desarrollo del contrato de comisión se realice en el mercado mostrador por cuenta de un cliente inversionista con el propósito de cerrarla con terceros, deberá desarrollarse en estricta observancia de los deberes especiales previstos en el Numeral 7 de este Manual, en particular, los referentes, a: deber de información (literal a, Numeral 7.1.),

entendimiento de los negocios (literal b, Numeral 7.1.), registro de operaciones en el mercado mostrador (literal c, Numeral 7.1), conflictos de interés (Numeral 7.2.), deber de mejor ejecución de las operaciones, (Numeral 7.4.) y deber de asesoría profesional (Numeral 7.8.).

En el mercado mostrador las operaciones que se ejecuten contra la posición propia, se procurarán realizar con clientes catalogados como inversionistas profesionales. No obstante, si después de analizar las condiciones de mercado, el funcionario comercial encargado de la atención de un cliente inversionista considera que existen mejores beneficios para este, ejecutando la operación contra la posición propia de Casa de Bolsa, dicha operación podrá efectuarse, siempre que:

- Se concluya que la mejor opción para el cliente inversionista, es ejecutar la operación contra la posición propia de Casa de Bolsa.
- Se informe al cliente inversionista que la operación será cerrada contra la posición propia de la firma y se obtenga su expresa autorización para proceder en tal sentido.
- Se mantenga para el cliente el tratamiento de cliente inversionista, en lo que a deber de asesoría se refiere.
- Se informe al cliente inversionista que como la operación se cierra contra la posición propia se cobrará un margen de acuerdo con la política definida por Casa de Bolsa

En estas operaciones se debe mantener la separación funcional de los operadores que obran por cuenta de terceros de los que obran por cuenta propia. En consecuencia, ningún operador por cuenta propia podrá realizar actividades de intermediación de valores con clientes.

CASA DE BOLSA mantendrá a disposición de los clientes información apropiada y suficiente de la Compañía, referente a su: naturaleza, riesgos, obligaciones y deberes como intermediario del mercado de valores, en el mercado mostrador.

7.9.1 Condiciones de mercado

El Área de Auditoría de acuerdo con su plan de trabajo verifica las comisiones cobradas durante el período con base en las políticas de comisiones máximas y mínimas definidas; y selecciona aquellas que sobrepasan estos topes para realizar el respectivo análisis con el Empelado Comercial involucrado. Estas tarifas se definen en la Política de Tarifas.

7.10 SANOS USOS Y PRÁCTICAS

7.10.1 Celebración de Operaciones con Vinculados en el OTC:

La operación en el mercado OTC con vinculados, estará sujeta a las siguientes políticas:

- a. La posición propia de la compañía en ningún evento podrá cerrar operaciones con vinculados en el mercado OTC.
- b. Las instrucciones que en desarrollo del contrato de comisión se reciban de personas vinculadas a la compañía, no podrán tener como contraparte o no podrán cerrarse con la posición propia de la firma o con otros vinculados.
- c. Por vinculados, se tendrá: i) los accionistas o beneficiarios reales del 10% o más de la participación de la compañía, ii) la matriz del intermediario de valores y sus

filiales y subordinadas y iii) los representantes legales y miembros de junta directiva de la compañía, del establecimiento matriz y de las filiales y subordinadas de éste.

7.10.2 Responsabilidad por comentarios y declaraciones

La compañía controla los comentarios y declaraciones que efectúen a terceros y a los medios de comunicación, y se abstiene de efectuarlos cuando éstos tengan la potencialidad de afectar el correcto funcionamiento del mercado de valores.

Sobre el manejo institucional de las declaraciones a terceros se define:

Existen dos voceros autorizados para efectuar comentarios y declaraciones a terceros y medios de comunicación, el primero es el Presidente y el segundo es el Estratega Económico, el cual sólo está autorizado para hablar de temas de comportamientos del mercado.

7.10.3 Revelación de información personal

La compañía define un Formato reporte de inversiones personales¹³ el cual debe ser diligenciado por todas las personas naturales vinculadas a la compañía. Este formato recoge la siguiente información:

Datos Generales

- Inversiones (Inversiones en mercado de valores y otras inversiones).
- Partes relacionadas (Partes relacionadas con inversiones en la compañía, partes relacionadas vinculadas a otro intermediario de valores).

Este formato es diligenciado en el momento de vinculación y actualizado anualmente ó cuando se den cambios en la información registrada. El proceso es liderado por la Coordinación de Talento Humano; el registro se archiva en la hoja de vida de cada empleado.

Auditoría Interna revisa periódicamente de acuerdo con su plan de trabajo.

7.10.4 No ingreso de dispositivos de comunicación a las Mesas de Negociación y Área de Servicio al Cliente

Las personas naturales vinculadas no pueden ingresar ni utilizar en la mesa de negociación, Áreas de Servicio al Cliente y Vinculación de Clientes, ningún tipo de teléfonos móviles, celulares, satelitales, radio teléfonos, beepers y cualquier otro mecanismo que sirva para el envío o recepción de mensajes de voz y/o datos.

La compañía adopta las siguientes políticas para asegurar el debido cumplimiento de esta disposición:

- ✓ La compañía ha dispuesto de un casillero ubicado en cada sede donde los empleados autorizados para ingresar a la mesa de negociación y Área de Servicio

¹³ MAN_GR_SGI_001 Modelo de Seguridad de la Información

al Cliente, sin excepción, deben dejar sus teléfonos celulares o mecanismos de comunicación satelital antes de ingresar a dicho recinto. Como medida de control el Área de Talento Humano anexa soporte informativo al contrato o cláusula al área comercial según corresponda.

- ✓ De acuerdo con lo establecido en el Código de Ética y Conducta, es una falta el ingreso a mesas de negociación de cualquier tipo de teléfonos móviles u otros mecanismos que no permitan su grabación o registro.

Periódicamente el Área de Auditoría realiza pruebas aleatorias para garantizar que esta política se cumpla.

7.10.5 No ingreso de terceros a las mesas de negociación

Los clientes que requieran ingresar de manera excepcional y transitoria a las mesas de negociación, deben ser autorizados por el Representante Legal del Área Comercial, quien a su vez se hará responsable del cliente durante su permanencia en la mesa de negociación. Como medidas se deben tener en cuenta:

- a. Cumplir con los requerimientos legales y las políticas establecidas por la firma respecto de los empleados comerciales de la empresa, por lo que no podrán ingresar equipo celular, ni ningún otro medio de comunicación tales como beeper, Ipad, etc.
- b. Permanecer el menor tiempo posible, y máximo quince (15) minutos.
- c. Ingresar excepcionalmente a la mesa de negociación de terceros para la realización de alguna operación. Para el seguimiento del mercado, en algunas sucursales se cuenta con pantallas para la proyección de todos los mercados.
- d. Abstenerse de aproximarse a las mesa de posición propia.
- e. Abstenerse de utilizar los computadores de los empleados.
- f. Formalizar las órdenes, impartidas verbalmente a los Empleados Comerciales o empleados de terceros, por escrito o través de teléfono grabado.
- g. Recibir autorización para el ingreso por parte del empleado comercial a cargo, quien debe permanecer con el cliente.

7.10.6 Grabación de comunicaciones

Los empleados de las mesas de negociación sólo pueden hacer uso de mecanismos de comunicación o de transmisión de datos, autorizados por la entidad y que estén siendo grabados por la compañía.

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Libro Electrónico de Órdenes, todas las operaciones realizadas con los clientes deben ser transmitidas a través de un medio verificable. Se realiza grabación de todas las llamadas que realizan los empleados comerciales, y se realiza backup de los correos electrónicos enviados y recibidos por el correo electrónico institucional.

Con el fin de informar a los clientes sobre estas restricciones, al momento que el cliente realiza una llamada a la compañía se activa un aviso automático el cual informa que la llamada está siendo grabada, adicional cada empleado comercial informa a sus clientes las políticas de grabación de comunicaciones que tiene la compañía.

Se tiene restringido el acceso a páginas web que permitan utilizar sistemas de mensajería instantánea.

7.10.7 Grabación de llamadas con adecuada calidad

La compañía cuenta con mecanismos técnicos, seguros y eficientes que permiten la adecuada grabación y reproducción de las comunicaciones telefónicas para la realización de operaciones sobre valores, y cualquier otra comunicación realizada desde las mesas de negociación.

Actualmente el sistema de grabación de llamadas de la compañía (Red Box) permite identificar la fecha, hora exacta, número origen, y número destino, permitiendo suministrar de manera oportuna las grabaciones que sean solicitadas por las autoridades del mercado de valores.

El Área de Riesgo, hace un muestreo periódico, verificando que las operaciones realizadas con los clientes han quedado grabadas de acuerdo con lo registrado en las órdenes y en el sistema.

Para sincronizar los sistemas con la hora oficial colombiana, todos los equipos (servidores y estaciones de trabajo) quedan configurados con la hora regional GTM-5 que es el estándar; se hacen verificaciones diarias para garantizar la sincronización con éste horario.

7.11 ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA:

En la actividad de distribución de fondos de inversión colectiva que se desarrolle a través de contratos de uso de red de oficinas, así como en la actividad de distribución especializada a través de cuentas ómnibus, los Empleados Comerciales deberán obrar en atención a los deberes previstos en el presente numeral, en particular los relacionados con Conflictos de Interés y Deber de Asesoría Especial.

Independientemente de la modalidad a través de la cual se desarrolle la actividad de distribución de fondos de inversión colectivas, los Empleados Comerciales estarán sujetos a las políticas y principios contenidos en el presente Manual, así como a lo previsto en el Código de Ética y Conducta, Código de Gobierno Corporativo y Manual SARLAFT de Casa de Bolsa. Esto, sin perjuicio del cumplimiento de lo previsto en los demás manuales de la firma que apliquen en esta materia.

Los deberes de conducta que se relacionan a continuación, deberán ser observados por los Empleados Comerciales:

7.11.1 Distribución de Fondos de Inversión Colectiva a través de Convenios de Uso de Red:

En la actividad de distribución de fondos de inversión colectiva en virtud de convenios de uso de redes suscritos con otras entidades, los Empleados Comerciales deberán:

- i) Identificarse claramente ante potencial inversionista como personas vinculadas a Casa de Bolsa, debiendo manifestar de manera clara, expresa y sencilla que actúan en nombre de la entidad usuaria de la red, quien es una entidad jurídica autónoma e independiente de la Compañía.
- ii) Obrar de conformidad con las instrucciones impartidas por la entidad usuaria de la red.
- iii) Asistir a las jornadas y programas de capacitación programadas por la entidad usuaria de la red, con el fin de informarse sobre las características del producto promovido, las responsabilidades de la Compañía y las de la entidad usuaria de la red, así como de los demás aspectos relevantes para la comercialización del producto.
- iv) Brindar información sobre los canales de atención al público dispuestos para la atención de solicitudes de clientes.

7.11.2 Distribución Especializada a través de Cuentas Ómnibus:

Cuando se trate de distribución especializada de fondos de inversión colectiva, a través de cuentas ómnibus, los Empleados Comerciales, deberán:

- i) Identificarse como empleados comerciales de Casa de Bolsa.
- ii) Entregar a los potenciales inversionistas toda la información que la sociedad administradora del fondo promovido entregue con el propósito de que el cliente pueda tomar decisiones de inversión y/o desinversión fundamentadas. Debiéndose abstener de realizar afirmaciones que puedan conducir a realizar apreciaciones falsas, engañosas o inexactas del fondo promovido, su objetivo de inversión, riesgo asociado, entre otros.
- iii) Informar a los clientes sobre el funcionamiento y riesgo de las cuenta ómnibus, debiendo entregarles copia de su reglamento de funcionamiento.
- iv) Abstenerse de realizar afirmaciones que puedan conducir a apreciaciones falsas, inexactas o engañosas sobre el fondo promovido o la cuenta ómnibus.
- v) Obtener de los clientes la previa, escrita y expresa autorización para vincularse a la cuenta ómnibus.
- vi) Verificar que el cliente conozca, entiende y acepta el reglamento y el prospecto del fondo de inversión colectiva promovido y el de la cuenta ómnibus.
- vii) Suministrar a los clientes información sobre los mecanismos que se tienen dispuestos con el propósito de que ellos obtengan información del fondo promovido o de la forma en la que ellos, a través de la Compañía, en condición de Distribuidor Especializado, pueden ejercer los derechos políticos inherentes a las participaciones de los fondos de inversión colectiva de los que son parte a través de la cuenta ómnibus, así como de los

Independientemente de la modalidad a través de la cual se desarrolle la actividad de distribución, los Empleados Comerciales deberán abstenerse de:

- a. Asegurar a los potenciales inversionistas un rendimiento determinado.
- b. Hacer pronósticos sobre el comportamiento futuro del fondo promovido.
- c. Deducir como definitivas situaciones que en la realidad corresponden a fenómenos coyunturales, transitorios o variables.
- d. Promocionar los fondos distribuidos con condiciones o características que no les sean propias o a ellos predicables.
- e. Informar sobre las calificaciones otorgadas al fondo o transmitir dicha información de manera incompleta.

Corresponderá a la Administración vigilar porque los Empleados Comerciales encargados de la actividad de distribución cumplan con las políticas y directrices aquí previstas, así como con las contenidas en los demás manuales de la Compañía.

8. ABUSOS DE MERCADO

8.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

De acuerdo con lo establecido en el Código Corporativo de Ética y Conducta, los empleados de la compañía deben abstenerse de realizar operaciones, directamente o por interpuesta persona, utilizando información privilegiada, suministrar tal información a terceros o recomendar la realización de operaciones con fundamento en dicha información, so pena de la medida legal que pueda tomar la compañía.

8.2 MANIPULACIÓN DE MERCADO

La compañía define como política general para evitar que se generen condiciones artificiales de mercado la siguiente:

“Todas las operaciones son registradas por los sistemas de negociación. Sólo operamos órdenes de clientes. Las órdenes propias son en el normal desarrollo de nuestro objeto social”.

8.3 OTROS ABUSOS DE MERCADO

8.3.1 Defraudación

Los empleados deben abstenerse de obtener provecho indebido para sí o para un tercero, afectando a un tercero o al mercado, en desarrollo de las operaciones o las actividades de intermediación.

Casa de Bolsa ha diseñado una Política de Antifraude¹⁴ con el propósito de promover una cultura de lucha contra el fraude y fortalecer la efectividad de los mecanismos que permita la prevención, detección y tratamiento de los eventos de fraude al interior de la firma.

8.3.2 Prohibición de obtener un provecho indebido

El Área de Auditoría realiza varios procesos de verificación en las operaciones con el fin de evidenciar este comportamiento, adicionalmente dentro del Código de Buen Gobierno Corporativo existen las prohibiciones específicas para evitar prácticas que puedan conllevar a estas situaciones y que igualmente se verifican. Algunas de estas políticas son: Normalización de conflictos de interés, especialidad de los empleados comerciales en diferentes tipos de operaciones y las cuales no se pueden mezclar principalmente, posición propia con clientes.

8.3.3 Abusos de derechos en el mercado de valores

Los empleados deben abstenerse de llevar a cabo operaciones de intermediación que, a pesar de tener apariencia de legalidad, tengan el propósito o efecto de agraviar un interés legalmente protegido por las normas del mercado de valores. Igualmente, deberán

¹⁴ POL_PE_DES_004 Política Antifraude

abstenerse de llevar a cabo actuaciones que denoten un exceso en el ejercicio de un derecho sin que le asista un interés legítimo y serio en su proceder.

En la firma se tiene establecido dentro de la apertura de cuenta el perfil de Riesgo del cliente, el cual es diligenciado y con asesoría del empleado comercial para establecer desde su inicio el tipo de negocios que luego son monitoreados, lo anterior para verificar que las operaciones del cliente son de acuerdo con su perfil. Adicionalmente, se hacen pruebas aleatorias donde el cliente de las órdenes específicas de cada operación, mediante la revisión de los medios grabados.

Las órdenes de operaciones se hacen mediante un medio verificable y para la disposición de recursos se verifican instrucciones y las facultades de los ordenantes.

8.3.4 Ingreso de ofertas en sistemas de negociación de acciones

Cuando un empleado comercial de la compañía ingrese una oferta que genere un proceso de calce en un sistema de negociación de acciones, ningún otro empleado comercial, directamente o por interpuesta persona, podrá desatar un proceso de puja por la punta contraria a la oferta que generó el proceso de calce.

De acuerdo con la estructura del sistema de negociación de la BVC está prohibida la puja. Actualmente, se cuenta con una subasta de volatilidad, para lo cual se tiene prohibido que el proceso sea desatado por dos puntas de signo contrario de la compañía.

8.3.5 Operaciones cruzadas en el mercado de Renta Variable

La realización de operaciones cruzadas sobre acciones, bonos obligatoriamente convertibles en acciones, otros activos financieros representativos de derechos de participación, o cualquier activo de renta variable, por parte de las sociedades comisionistas en la Bolsa de Valores o en un sistema de negociación, no se considerará contraria a la libre concurrencia e interferencia de otros participantes, salvo en los siguientes casos:

- Cuando los clientes de la sociedad comisionista han acordado directamente los elementos esenciales de la operación y solicitan al comisionista su ejecución sin haberse cumplido previamente los requisitos de información establecidos por el artículo 7.5.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010, o la norma que lo modifique o sustituya.
- Cuando dos sociedades comisionistas actuando en cuenta propia acuerdan los elementos esenciales de la operación y posteriormente ejecutan la respectiva operación en el mercado a través de una de las firmas mediante la celebración de una operación cruzada.
- Cuando los comitentes comprador y vendedor conformen un mismo beneficiario real y no se hayan cumplido previamente los requisitos de información establecidos por el artículo 7.5.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010, o la norma que lo modifique o sustituya.

Se entiende que para la realización de operaciones cruzadas la sociedad comisionista puede, de manera previa a la celebración de la operación, realizar gestiones, actuaciones, diligencias, acercamientos ante sus clientes con el fin de hacer compatibles las respectivas órdenes de compra y venta.

En todo caso, las operaciones cruzadas no podrán servir como medio o instrumento para infringir la normatividad aplicable a la actividad de intermediación.

La política en relación con las operaciones cruzadas en el mercado accionario, es registrar a través de los sistemas de negociación.

8.3.6 Registro de operaciones de Compra/Venta Posición Propia Operación Convenida

Si la operación es CONVENIDA, donde una de las puntas (Compra / Venta) está en Casa de Bolsa, se requiere registro en Bolsa (SIOPEL), y por lo tanto genera una liquidación de Bolsa y se afecta directamente el extracto de Casa de Bolsa.

8.3.7 Compra/Venta Posición Propia Operación Cruzada

Cuando la operación es CRUZADA con un Bróker, donde Casa de Bolsa Compra ó Vende y la contraparte es un Bróker en el exterior; la operación NO requiere registro en BVC, esta se realiza a través del sistema BLOOMBERG, lo cual no requiere complementación. Estas operaciones siempre se deben realizar sobre Títulos inscritos en el RNVE.

8.3.8 Clientes registrados en BLOOMBERG

En el caso de que los clientes vendedor inicial y comprador final sean Brokers, estos, se deben registrar por otras firmas afectando la Posición Propia (Casa de Bolsa S.A.) como contraparte de los dos Broker.

8.3.9 Clientes que se deben registrar en BVC

Los TERCEROS, que no son Broker, y son clientes que se encuentran creados en OYD como tal, obligatoriamente deben tener un registro en BVC.

9. INVESTIGACIONES ECONÓMICAS

9.1. UTILIZACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

- a. Los únicos documentos que la compañía realiza para clientes son los informes de estudios económicos y de mercado. Para lo cual se tiene establecido que los integrantes del equipo de Análisis y Estrategia NO deben recibir remuneración por los resultados obtenidos de los posibles negocios que se realicen en relación a los informes que se publiquen.
- b. Cuando se realicen dichos informes, deben revelar la información que se considere relevante para que los clientes puedan realizar un análisis objetivo de la información correspondiente. Se debe revelar el vínculo que tengan con el emisor de valores, si actúa como colocador en la emisión de valores y, de manera genérica, las inversiones que posean en dichos valores.

9.2. RECOMENDACIONES DE INVERSIÓN

Para la divulgación de informes con recomendaciones de inversión, se debe propender por el trato equitativo entre los diferentes destinatarios de los mismos y evitando generar ventajas indebidas entre los participantes del mercado.

Análisis y Estrategia, es un Área dependiente de la Vicepresidencia de Inversiones de la compañía, y tiene dedicación exclusiva para la realización de informes. Ésta Área genera diariamente unas recomendaciones de inversión que se publican a través de intranet (My Web) y la página Web http://www.casadebolsa.com.co/portal/page?_pageid=454,148424982&_dad=portal&_schema=PORTAL los cuales sirven de información para la toma de decisiones de los clientes; y se envía a quienes a través de correo electrónico a quienes hayan manifestado su interés de recibir esta información. Éste informe es un documento que contiene la información del mercado en relación a diferentes activos negociados, que provee al cliente mayor información para toma de decisiones.

Además del grupo de personas de estudios económicos, la Vicepresidencia de Inversiones y la Presidencia de la compañía, pueden conocer de antemano los informes y en algunos casos aprobarlos.

9.3. DEBER DE REVELACIÓN FRENTE A LAS RECOMENDACIONES DE INVERSIÓN

Los empleados del Área de Análisis y Estrategia de la compañía, deben tener en cuenta lo siguiente:

- a. Revelar a la entidad sobre cualquier situación que pueda afectar la objetividad e imparcialidad propia de sus funciones como intermediario de valores.
- b. Revelar si de los valores objeto de la investigación, él o alguna de sus partes relacionadas tienen alguna inversión personal, evitar a nombre propio o de sus relacionados hacer inversiones en activos sujeto de análisis con los que se pueda considerar un posible conflicto de interés

De acuerdo con el Código de Ética y Conducta, en su capítulo de conflictos de interés, todo empleado de la compañía debe manifestar que tiene vínculos con Juntas Directivas o participaciones de composición accionarias superiores al 5%.

Para todos los empleados de la compañía se tiene establecido el diligenciamiento del Formato Reporte de Inversiones Personales, adicional a lo contenido en el Código de Ética y Conducta, en su capítulo de conflictos de interés.

10. PROCESOS – PROCEDIMIENTOS

Los procesos que cumplen con estas políticas están definidos en el mapa de Macroproceso de compañía y en cada uno de sus procesos:

11. ÓRGANOS DE CONTROL

En ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna o quien ejerza las funciones de control interno, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de las políticas propias de la Intermediación de Valores.

12. CAPACITACIÓN

La capacitación de las políticas se realizará a través de Intranet y la página Web de Casa de Bolsa.



13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Documento
MAN_GR_GRS_001	Manual LEO
MAN_PE_DES_001	Código Corporativo de Ética y Conducta
MAN_DE_PES_003	Código de Buen Gobierno Corporativo
MAN_GR_GRS_001	Manual SARLAFT
MAN_GR_GRM_001	Manual Sistema de Administración de Riesgo de Mercado-SARM
MAN_GR_GRO_001	Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO
MAN_TH_001	Manual de Talento Humano
MAN_GR_SGI_002	Manual de Normas de Seguridad de la Información
MAN_GR_SGI_003	Manual de Gobierno Corporativo de Seguridad de la Información
POL_GN_CCO_004	Política de Tarifas
POL_SC_ADS_001	Política de Generación y Envío de Información a Clientes
MAN_GN_002	Libro Electrónico de Ordenes
	Fichas Técnicas de cada Proceso ¹⁵

14. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Descripción Modificación
01	08/02/2013	-	Aprobación del documento por parte de la Junta Directiva
02	28/07/2016	3,13, 14 y 16	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se reemplaza el término “Carteras Colectivas” por “Fondos de Inversión Colectiva” en todo el documento. ✓ En el numeral “4. Glosario” se actualiza la definición del término “Fondos de Inversión Colectiva” ✓ Se incluye la descripción del “7.8.1 Asesoría Profesional” ✓ Se incluye el numeral “7.8.2 Asesoría Especial” ✓ Se incluye el numeral “7.10.1 Celebración de Operaciones con Vinculados en el OTC” y se actualiza la numeración en adelante. ✓ Se actualizan los cargos ✓ Se actualizan los documentos de referencia del documento
3	26/08/2016		<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el punto 4 “Glosario” se incluyen los conceptos: Actividad de Distribución, Cuenta Ómnibus, Distribución Especializada, Distribuidor Especializado. ✓ Se modifica el numeral 7.3 Deber de Documentación Literal B. ✓ Se modifica el numeral 7.8.2 Asesoría Especial; Literal B. ✓ Se incluye el numeral 7.11 “ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA”, 7.11.1 Distribución de Fondos de Inversión Colectiva a través de Convenios de Uso de Red, 7.11.2 Distribución Especializada a través de Cuentas Ómnibus.

¹⁵Excepto las correspondientes a los procesos soporte

04	28/03/2017	9,10, 15, 18 y 19	<p>✓ En el numeral “7.1 Deber de información” se realizan los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incluye que el funcionario comercial debe brindar información específica respecto al título que desea comprar, indicando características y riesgos. • Se incluyen las características de los títulos líquidos. <p>✓ En el numeral “7.7 Deber de mejor Ejecución en las operaciones” se incluyen aspectos frente a las operaciones desarrolladas en contrato de comisión en el mercado mostrador.</p> <p>✓ Se actualiza a nivel general el numeral “7.9 Deberes Especiales frente a Clientes Inversionistas en el Mercado Mostrador”</p>
----	------------	-------------------	---

15. ACEPTACIÓN DOCUMENTAL

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elabora	María A. Romero	Director Jurídico	28/03/2017	
Revisa	Juan Carlos Páez	Miembro de Junta Directiva	29/03/2017	
	Julian Valenzuela	Miembro de Junta Directiva	29/03/2017	
	Mauricio Acosta	Miembro de Junta Directiva	29/03/2017	
	Juan Felipe Vásquez	Miembro de Junta Directiva	29/03/2017	
	Guillermo Espinosa	Miembro de Junta Directiva	29/03/2017	
Aprueba	Junta Directiva Acta No. 303		29/03/2017	