Código	GR-MA01
Versión	10
Vigencia	Junio 2022

ACCIONES & VALORES S.A.

MANUAL LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES LEO

GERENCIA DE RIESGOS

Calle 72# 7-64 Piso 11 Edificio Acciones & Valores SA
Bogotá D.C. - Colombia
www.accivalores.com

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5

OBJETIVOS 5

- Objetivo General. 5
- Objetivos Específicos. 6

ALCANCE 7

DEFINICIONES 7

POLÍTICAS APLICABLES. 11

- Principios del Libro Electrónico de Órdenes 11
- Recepción de Órdenes Operaciones de Clientes 11

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 12

- Roles y Responsabilidades. 12
- Comité de Riesgos. 13
- Gerente de Riesgos. 13
- Comité de Riesgo Financiero. 13
- Funciones de la Dirección de Riesgo Financiero. 14
- Funciones de los Órganos de Control Interno. 15

RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DE ÓRDENES. 17

- Contenido de las órdenes 17
  - Contenido órdenes en Renta Variable: 17
  - Contenido órdenes en Derivados: 20
- Momento de recepción de las órdenes 20
- Ordenantes 21
- Ejecución Órdenes 22
  - Ejecución órden a mercado 22
  - Ejecución órden con límite 22
  - Ejecución órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP) 24
  - Aguante Stop Loss 24
  - Modificación de operaciones Forwards 24
  - Órdenes consolidadas 25
  - Órdenes de grandes montos 25
- Canales destinados para la recepción de órdenes 25
- Medios de Recepción de órdenes 26

Órdenes recibidas en formato físico. 27

Órdenes recibidas en medios digitales, por un sistema de mensajería instantánea o correo electrónico. 28

Órdenes Telefónicas 28

E-trading 28

Registro en los Libros Electrónicos de Órdenes 29

Órdenes con información incompleta, e insuficiente para su registro en el libro electrónico de órdenes. 29

Corrección de órdenes incluidas erróneamente por parte del operador. 30

Cancelación o modificación de órdenes por parte del cliente 30

Órdenes Exoneradas de LEO 30

Etapas para el Tratamiento de Órdenes 30

Recepción 30

Registro de órdenes en los LEO 30

Transmisión de órdenes a los sistemas de negociación o diferentes contrapartes cuando trate del mercado mostrador 31

Confirmación de la orden por parte del cliente. 31

Ejecución y complementación de las órdenes. 31

Conflicto de intereses en el proceso de recepción, registro y transmisión de órdenes. 32

Control de operaciones ante posibles eventos de conflictos de interés. 32

Etapas Operativas Posterior a la Ejecución. 33

Complementación. 33

Deber de asesoría. 34

Deber de información. 34

Deber de Abstención 35

Esquema y Control Disciplinario para el proceso de recepción, registro y transmisión de órdenes 35

Proceso para la Búsqueda y Entrega de comunicaciones Grabadas. 36

Operaciones Internas 36

Comunicación y Consulta (Publicidad). 37

Plan de Continuidad 37

CONTROL DE CAMBIOS 37

ANEXOS 38

1. INTRODUCCIÓN

Acciones & Valores S.A. Sociedad Comisionista de Bolsa ha implementado y mantendrá un sistema de recepción, transmisión y ejecución de las órdenes impartidas por sus clientes o sus ordenantes en desarrollo de su objeto social, de acuerdo con lo establecido por el reglamento de la AMV en el Libro 2" Intermediación de Valores"- Título 5 "Libros de órdenes".

Teniendo en cuenta lo anterior se definió el Manual Libro Electrónico de órdenes, donde se establecen las políticas y procedimientos para la recepción y procesamiento de órdenes, de manera tal que todas las personas naturales vinculadas (PNV) que intervienen en el tratamiento de órdenes cumplan a cabalidad con los lineamientos establecidos en el presente documento.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General.

Dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1120 de 2008, expedido por el Ministerio de Hacienda y en concordancia con el Libro 2 Titulo 5, del Reglamento del Autorregulador Mercado de Valores AMV, enmarcados en los principios de trazabilidad, equidad, revelación, e integridad en el proceso de recepción, ejecución y procesamiento de órdenes de operación de clientes en Acciones y Valores S.A.

2.2. Objetivos Específicos.

Establecer los principios aplicables al libro electrónico de órdenes LEO.

Definir las políticas y parámetros aplicables al proceso de recepción, ejecución y procesamiento de órdenes de operación de clientes.

Determinar los medios de recepción de órdenes de operación de clientes.

Precisar las etapas para el tratamiento de órdenes de clientes y las etapas operativas posteriores a la ejecución en Acciones y Valores S.A.

3. ALCANCE

El presente manual es aplicable al procesamiento de órdenes (compra - venta y demás operaciones sobre valores y divisas), que sean recibidas y ejecutadas por Acciones & Valores S.A. a nivel nacional, bajo el contrato de comisión. El no acatamiento de lo aquí escrito acarreará las sanciones administrativas a que haya lugar, así como las sanciones que establezca el AMV (Autorregulador del Mercado de Valores).

4. DEFINICIONES

Asesoría: Es la formulación de recomendaciones o el suministro de explicaciones sobre las ventajas o desventajas de una o varias alternativas de inversión relacionadas con valores, derivados financieros o vehículos de administración de recursos teniendo en cuenta el perfil de riesgo de una persona.

Cliente: Persona Natural o Jurídica quien intervenga en cualquier operación de intermediación con Acciones & Valores S.A., en desarrollo de una relación contractual y comercial.

Solo se considerará que un intermediario es cliente de otro intermediario cuando éste último actúe en desarrollo del contrato de comisión para la adquisición o enajenación de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores-RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros o en desarrollo del contrato de corretaje sobre valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores –RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros.

Igualmente, se consideran clientes los afiliados, inversionistas y suscriptores de vehículos de administración de recursos de terceros.

Consolidación de órdenes: Mecanismo por medio del cual se agrupan órdenes de diferentes clientes y se ingresan de manera unificada al sistema de negociación o se le transmiten a una contraparte como una sola orden.

Deber de mejor ejecución: Deber de buscar el mejor resultado posible para el cliente de conformidad con sus instrucciones.

Distribución: Se refiere a la gestión de realizar operaciones sobre valores con clientes en el mercado mostrador, por parte de un operador de distribución.

Fraccionamiento de operaciones: Trámite posterior a la ejecución de las órdenes consolidadas por medio del cual se prorratea o distribuye el resultado de la operación entre los clientes.

Libro Electrónico de órdenes (LEO): Sistema electrónico en el que todas las órdenes de compra, venta y demás operaciones sobre valores, que reciba un miembro actuando por cuenta de un tercero, quedan registradas y son ordenadas cronológicamente.

Mercado Mostrador: Aquel que se desarrolla fuera de los sistemas de negociación.

Mesa de Negociación: Es cualquier recinto en el cual las personas naturales vinculadas a un intermediario de valores estructuren, ejecuten o realicen operaciones sobre valores, de otros activos financieros y operaciones de derivados financieros ya sea por cuenta propia, o en los cuales reciban órdenes o instrucciones para celebrar tales operaciones en nombre de terceros, teniendo acceso a información de sistemas de negociación y/o de registro de operaciones a través de pantallas, ya sean activas o pasivas.

Medio Verificable: Es aquel mecanismo adoptado institucionalmente que permite el registro confiable del momento y de la información correspondiente a las órdenes recibidas 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).

Operador con acceso directo: Quien cumpla las funciones de operador de acuerdo con el reglamento de la 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 la AMV, y no tenga acceso a una pantalla activa que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación.

Operador de Distribución: 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 por cuenta de terceros: Persona al interior de la entidad ejecuta las órdenes o toma de decisiones de inversión a nombre de terceros, en los cuales se incluyen los vehículos de administración de recursos de terceros.

Operador por cuenta propia. Persona al interior de la entidad, discrecionalmente toma decisiones de inversión a nombre de la entidad, y con los recursos propios de esta, teniendo la posibilidad de asumir posiciones abiertas.

Operaciones de Signo Contrario: Dos operaciones son de signo contrario entre sí, cuando una de ellas es una compra y la otra es una venta, y se refieren a valores de la misma especie y con el mismo plazo de vencimiento en caso de que aplique. No se considera que las transferencias de propiedad resultantes de la celebración de una operación repo, simultánea o TTV, sea contraria a la operación inicialmente efectuada cuando dicha operación esté pendiente de su cumplimiento.

Orden: Instrucción para celebrar una operación sobre un valor.

Orden con condiciones determinables por el mercado (VWAP): Orden impartida por un cliente, cuyo momento de ejecución, son determinables por funciones algorítmicas, aplicadas a las variables del mercado de valores y divisas que son identificadas expresamente por un cliente.

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 la orden. En todo caso, la operación podrá ser efectuada a un precio distinto, siempre y cuando esto represente mejores condiciones para el cliente.

Orden condicionada: Orden impartida por un cliente en la cual se indica un precio específico que es condición para la ejecución de la orden.

Orden de Mercado: Orden impartida por un cliente que debe ser ejecutada al mejor precio que se obtenga en el mercado.

Ordenante: Persona natural designada por el cliente para impartir órdenes en su nombre. Ninguna persona natural podrá ser ordenante de más de cinco (5) clientes.

Orden de grandes montos: Aquellas que el miembro considere de manera razonable que por su tamaño puede llegar afectar la cotización de un valor.

Ordenante: Persona natural autorizada por la Ley o por el cliente para impartir órdenes a nombre de este último. Cuando en el presente Manual se establezcan políticas aplicables a los clientes de la sociedad comisionista, se entenderá que también deben ser cumplidas por los ordenantes de dichos clientes.

Parte Afectada: Son las personas afectadas o potencialmente afectadas ante la presencia de un conflicto intereses.

Partes Relacionadas: Se consideran partes relacionadas:

o Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.

o Las personas jurídicas en la que tenga una participación material.

o 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.

o 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.

o 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.

Personas naturales desvinculadas: Las personas naturales respecto de las cuales han transcurrido seis (6) meses desde que se desvincularon de un miembro sin haberse vinculado a otro miembro, Si la persona natural se desvincula de un miembro, pero se vincula a otro antes de que transcurran seis (6) meses no se considerará desvinculada. Las personas naturales desvinculadas podrán continuar sometidas a la competencia de AMV, de conformidad con la normatividad aplicable.

Persona Natural Vinculada (PNV): Administradores y demás funcionarios vinculados a los miembros o a un asociado autorregulado voluntariamente, 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, aun 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.

SAE: Servicio de acceso electrónico.

5. POLÍTICAS APLICABLES.

5.1. Principios del Libro Electrónico de Órdenes

Acciones & Valores S.A. velará por que el libro electrónico de órdenes cumpla con los principios establecidos en el Libro 2 Título 5, del Reglamento del Autorregulador del Mercado de Valores AMV relacionados a continuación:

Trazabilidad: Posibilidad de verificar y auditar las condiciones en las cuales se ejecutan cada una de las etapas para el procesamiento de órdenes.

Equidad: Los sujetos de autorregulación tratarán equitativamente las órdenes impartidas por sus clientes.

Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes: Los sujetos de autorregulación deberán informar a sus clientes acerca de las características generales del sistema de procesamiento y registro de órdenes.

Integridad y seguridad en el manejo de documentación: Los sujetos de autorregulación deberán propender por la integridad, veracidad y seguridad de la documentación institucional en materia de órdenes.

5.2. Recepción de Órdenes Operaciones de Clientes

Los operadores y asesores comerciales autorizados por Acciones & Valores S.A., para recibir órdenes de operación de sus clientes, deberán asegurarse de recibir dicha instrucción por los medios verificables establecidos en el presente manual, garantizando que se especifiquen todas las condiciones de negociación de acuerdo con el libreto de protocolo de cierre. (anexo 1)

Así mismo al momento de la recepción de la orden, deben verificar que los clientes dispongan de los recursos suficientes para su trámite y ejecución, si el cliente no cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de la orden el operador deberá informar al cliente y la orden no será procesada. La única excepción al requisito establecido en este numeral aplica a las órdenes impartidas por clientes institucionales.

Los operadores y asesores comerciales de Acciones & Valores que reciban órdenes de operación por fuera de los horarios establecidos por los administradores de los sistemas de negociación, velaran por su ingreso al LEO a la mayor brevedad posible y teniendo en cuenta que como plazo

El máximo se establece el siguiente día hábil antes de la apertura de la jornada de negociación y en el mismo orden en que se recibieron.

Los operadores y asesores comerciales de Acciones & Valores están en la facultad de recibir órdenes de las personas que tengan la condición de ordenantes, entiendo por ordenante, aquellas personas que el cliente ha designado como tales, mediante el diligenciamiento del formato establecido por Acciones & Valores para la designación de ordenantes.

Como mandatarios del cliente, los ordenantes están autorizados para impartir órdenes, recibir documentos y títulos, liquidar inversiones, recibir el producto de las liquidaciones y ordenar pagos a nombre del cliente, de terceros o del propio ordenante.

Los ordenantes deberán ser nombrados libre y voluntariamente por el cliente al momento de su vinculación a Acciones & Valores o con posterioridad a ella. En cualquier momento, el cliente podrá remover o adicionar ordenantes designados. Todo nombramiento o remoción de ordenantes deberá constar por escrito.

Se entiende que no existe orden si no fue impartida a través de medio verificable.

La información contenida en el medio verificable deberá ser almacenada de manera íntegra y protegerse de alteraciones posteriores.

Ninguna orden podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el LEO correspondiente, salvo en los casos establecidos en el presente manual.

Todas las órdenes de un mismo LEO deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben, sin perjuicio de la aplicación de las excepciones establecidas en el presente Reglamento.

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

6.1. Roles y Responsabilidades.

Acciones y Valores S.A. establece y asigna en cabeza de la siguiente estructura, las funciones en relación con las distintas etapas y elementos del proceso de recepción, ejecución y procesamiento de órdenes de operación de clientes.

6.1.1. Comité de Riesgos.

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos en este manual, el comité de riesgos es responsable de las siguientes funciones:

Aprobar el Manual de Libro Electrónico de Órdenes LEO.

Hacer seguimiento y pronunciarse sobre los hallazgos encontrados en el monitoreo realizado al Libro Electrónico de Órdenes LEO.

Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente el Libro Electrónico de Órdenes LEO

6.1.2. Gerente de Riesgos.

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones o normativas, el Gerente de Riesgos tendrá las siguientes funciones concernientes al Libro Electrónico de Órdenes LEO.

Diseñar y someter a aprobación del comité de riesgos u órgano que haga sus veces, el Manual Libro Electrónico de Órdenes LEO.

Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el comité de riesgos.

Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos del proceso de recepción, ejecución y procesamiento de órdenes de operación de clientes

Designar al área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del Libro Electrónico de Órdenes LEO.

Recibir y evaluar los informes presentados por el Área de Riesgo Financiero.

6.1.3. Comité de Riesgo Financiero.

Este Comité está conformado por los siguientes funcionarios:

- Gerente General
- Gerente de Riesgo
- Gerente Comercial
- Gerente Financiero
- Director Posición Propia
- Gerente Comercial
- Gerente de los Fondos de Inversión Colectiva
- Gerente Administrativo y Operativo

El Comité en mención, se reunirá periódicamente con ocasión a lo contemplado en este manual y tendrá como funciones las siguientes:

- Evaluar los resultados del informe presentado por la Dirección de Riesgo Financiero con respecto a los resultados del monitoreo de operaciones.
- Realizar observaciones y evaluar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por el comité de riesgos financieros o el órgano que haga sus veces
- Elaborar el acta de cada reunión del Comité de Riesgo Financiero con las observaciones y compromisos de cada Gerencia, frente a las recomendaciones de la Dirección de Riesgo Financiero.
- Velar por el cumplimiento en la ejecución del monitoreo y del presente manual.

6.1.4. Funciones de la Dirección de Riesgo Financiero.

El Gerente General designó una Dirección de Riesgo Financiero, en concordancia con las normas vigentes, que tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Desarrollar e implementar el procedimiento para el monitoreo de órdenes y medios verificables de conformidad con las exigencias normativas y lineamientos internos que rigen el tratamiento de órdenes en Acciones y Valores S.A.
- Informar a la Gerencia Comercial y a los jefes de mesa sobre los resultados mensuales del monitoreo realizado al proceso de recepción, ejecución y procesamiento de órdenes

de operación de clientes

- Hacer seguimiento sobre los hallazgos y alertas encontradas en el monitoreo del libro electrónico de órdenes de conformidad con las políticas y requerimientos normativos establecidos en este documento.

- Realizar el informe mensual con los resultados obtenidos en el seguimiento y control de la fuerza comercial respecto al procesamiento de órdenes.

6.1.5. Funciones de los Órganos de Control Interno.

Auditoría Interna.

Es responsabilidad del área de auditoría interna velar por que el libro de órdenes cumpla con los principios y políticas establecidos en el presente manual.

El área de auditoría interna deberá realizar pruebas y emitir informes que serán presentados a los diferentes comités de control que tiene la compañía. La auditoría interna mediante la aplicación de pruebas verificará el adecuado cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente en lo relacionado con el manejo del “Libro Electrónico de Ordenes”, tendrá en cuenta los principios a seguir en el procesamiento de órdenes y las etapas para el tratamiento de las mismas.

La auditoría Interna está orientada a:

- Efectuar el seguimiento (antes de la fecha límite de aplicación de la normatividad) al desarrollo del “Libro Electrónico de Ordenes”, teniendo en cuenta que debe contener los parámetros definidos y un adecuado soporte tecnológico y confiable.

- Constatar que todas y cada una de las operaciones se encuentren debidamente registradas en la “Orden de Operación” y se pueda identificar la etapa de su procesamiento, así como la manera de consolidarse y transmitirse a los sistemas transaccionales.

- Verificar el debido Procesamiento de las “Ordenes de operación” teniendo en cuenta su cronología, disponibilidad de recursos del cliente y que se encuentre debidamente respaldado por un medio verificable.

- Evaluar periódicamente el cumplimiento al registro de “Ordenes de Operación” a través de los sistemas de grabación, medios escritos y medios magnéticos los cuales deben contener los parámetros establecidos.

- Evaluar los perfiles de los profesionales que intervienen en el registro de “Ordenes de

Operación” en el LEO.

- Evaluar los procedimientos en la etapa operativa posteriores a la ejecución de las órdenes y la información remitida a los clientes.

7. RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DE ÓRDENES.

7.1. Contenido de las órdenes

Las órdenes que se reciban deberán estar formuladas de manera completa, clara y suficiente a través de un medio verificable, y contener la información necesaria para su transmisión.

7.1.1 Contenido órdenes en Renta Variable:

Al momento de impartir la órden se deberá obtener como mínimo la siguiente información, la cual deberá estar determinada o ser determinable a través de un medio verificable**:**

- Fecha y hora en que la órden se recibe.
- Identificación del cliente, y del ordenante en caso de que aplique.
- La identificación de quien recibió la órden.
- Tipo de órden (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.
- Tipo de posición, compra o venta, repo o TTV.
- Definir emisor a negociar.
- Cantidad o monto, según aplique.
- Precio o tasa de negociación, según aplique.
- Valor de Giro.
- Costo de comisión.
- Fecha de cumplimiento de la operación. Si no se dice la fecha de cumplimiento se entenderá que la orden es impartida para cumplimiento t+2.
- Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la orden.
- 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 término máximo de cinco

(5) días hábiles, que empezará a correr desde el día en que la misma sea ingresada al LEO correspondiente.

- En caso de que aplique, si la orden se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.

7.1.2 Contenido órdenes en Renta Fija:

Al momento de impartir la órden se deberá obtener como mínimo la siguiente información, la cual deberá estar determinada o ser determinable a través de un medio verificable:

- Fecha y hora en que la órden se recibe.
- Identificación del cliente, y del ordenante en caso de que aplique.
- La identificación de quien recibió la órden.
- Tipo de órden (condicionada, límite, a mercado, En caso de que no se especifique el tipo de orden se presumirá que la orden es a mercado).
- Tipo de posición, compra o venta, o simultánea.
- Definir claramente nemotécnico.
- Cantidad o monto, según aplique.
- Tasa de negociación y tasa facial.
- Fecha de emisión y vencimiento del título.
- Calificación del título.
- Valor de Giro.
- Costo de comisión.
- Fecha de cumplimiento. Si no se dice la fecha de cumplimiento se entenderá que la órden es impartida para cumplimiento t+0.

- Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la órden.

- Vigencia de la órden. En ausencia de instrucción sobre el lapso en el cual deba cumplirse

  o imposibilidad de especificar el término de ésta, se aplicará un término máximo de cinco
  (5) días hábiles, que empezará a correr desde el día en que la misma sea ingresada al LEO correspondiente.

7.1.3 Contenido órdenes en Divisas:

Al momento de impartir la órden se deberá obtener como mínimo la siguiente información, la cual deberá estar determinada o ser determinable a través de un medio verificable**:**

- Fecha y hora en que la órden se recibe.
- Identificación del cliente, y del ordenante en caso de que aplique.
- La identificación de quien recibió la órden.
- Tipo de órden (límite o mercado).
- Tipo de posición, compra o venta, o simultánea.
- Definir claramente divisa.
- Cantidad o monto, según aplique.
- Tasa de negociación.
- Valor de Giro.
- Costo de comisión.
- Fecha de cumplimiento. (para este caso es obligatorio)
- Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la órden.

7.1.4 Contenido órdenes en Derivados:

Al momento de impartir la órden se deberá obtener como mínimo la siguiente información, la cual deberá estar determinada o ser determinable a través de un medio verificable**:**

- Fecha y hora en que la órden se recibe.
- Identificación del cliente, y del ordenante en caso de que aplique.
- La identificación de quien recibió la órden.
- Tipo de órden (límite o mercado).
- Tipo de posición, compra, venta, stop loss o take Profit
- Especificar subyacente (Tipo Derivado).
- Cantidad o monto, según aplique.
- Número de contratos.
- Fecha de Vencimiento contrato.
- Tasa de negociación.
- Informar puntos swap.
- Informar el costo de comisión.
- Fecha de cumplimiento de la operación.
- Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la orden.

Parágrafo. – Toda órden límite deberá contener el precio o tasa límite. Toda orden condicionada deberá contener el precio o tasa que sea condición para la ejecución de la orden.

7.2. Momento de recepción de las órdenes

La sociedad comisionista establece los siguientes parámetros que permiten identificar el momento de la recepción de la órden de negociación a través de los medios verificables autorizados:

- **Órdenes recibidas vía telefónica:** La fecha y hora registrada al finalizar la llamada a través del sistema de grabación de comunicaciones asignado por la compañía, se determinará como el momento de la recepción de la orden por parte del cliente u ordenante.
- **Órdenes recibidas en medios digitales, por un sistema de mensajería instantánea:** La fecha y hora que se observa en el cuadro de dialogo al interior del chat de conversación de WhatsApp Business-Freschat, se determinará como el momento de la recepción de la órden por parte del cliente u ordenante.

- **Órdenes recibidas a través de correo electrónico:** La fecha y hora registrada en el detalle del e-mail enviado por el cliente u ordenante, se determinará como el momento de la recepción de la órden.

- **Órdenes recibidas en formato físico:** La fecha y hora registrada directamente por el cliente a través de carta o formato para el procesamiento de ordenes asignado por la compañía, se determinará como el momento de la recepción de la órden por parte del cliente u ordenante.

Parágrafo. – La órden se debe presentar por parte del cliente u ordenante con la instrucción detallada de las características y condiciones de negociación o como segunda alternativa el cliente u ordenante debe impartir la instrucción con la confirmación aprobando una propuesta previa de negociación de alguno de los operadores o comerciales asignados por la compañía.

7.3. Ordenantes

Acciones & Valores establece los siguientes parámetros que permiten identificar la titularidad del cliente u ordenante que imparten órdenes de negociación a través de los medios verificables autorizados por la compañía.

- **Órdenes recibidas vía telefónica:** En todas las órdenes recibidas a través del sistema de grabación de comunicaciones asignado por la compañía se deben recibir desde los números de contacto registrados y autorizados en el documento de apertura y/o actualización por parte del cliente u ordenante.

  Los operadores o comerciales deben solicitar o confirmar el nombre, apellido y número de identificación de la persona que está impartiendo la instrucción vía telefónica, con el fin de constatar la respectiva titularidad del cliente u ordenante en los sistemas internos asignados por la compañía para tal fin.

- **Órdenes recibidas en medios digitales o por un sistema de mensajería instantánea:** Los comerciales y operadores que reciban órdenes de negociación por medio de WhatsApp Business-Freschat, deben registrar los contactos en el aplicativo bajo el numero celular registrado y autorizado en el documento de apertura por el cliente u ordenante. Los contactos deben incluir como mínimo primer nombre y apellido, en el

caso de empresas se debe registrar el nombre con el que se reconoce comercialmente; por ningún motivo se deben guardar contactos bajo seudónimos.

- **Órdenes recibidas a través de correo electrónico:** En todas las órdenes recibidas a través de correo corporativo asignado por la compañía, se deben recibir desde la dirección e-mail registrada en el documento de apertura y/o actualización por el cliente u ordenante.

- **Órdenes recibidas en formato físico:** Las órdenes de negociación impartidas por medio de carta o formato para el procesamiento de órdenes establecido por la compañía, se deben recibir con la respectiva firma y número de identificación del cliente u ordenante, dichos documentos, debe ser entregados, verificados y aprobados por el área de riesgos financieros, quien deberá constatar la titularidad con base a los documentos de apertura y/o actualización para la respectiva ejecución de la órden.

7.4. Ejecución Órdenes

Todas las operaciones ejecutadas a través de los funcionarios asignados por la compañía se deben efectuar teniendo en cuenta las condiciones de la órden establecidas por el cliente en la negociación, para lo cual se establecen los siguientes parámetros:

7.4.1 Ejecución órden a mercado

La órden debe ejecutarse de manera inmediata respetando el principio de prelación de órdenes sin perjuicio a la liquidez que contenga las ofertas o demandas del activo al momento de su ejecución. Para tal control, se determinará la inmediatez de la ejecución teniendo en cuenta la hora de recepción de la órden registrada en los diferentes medios verificables autorizados por la compañía frente a la hora de ejecución de la operación en los sistemas transaccionales.

Debe ser ejecutada al mejor precio posible que se obtenga en el mercado, de forma tal que el operador deberá ejecutar la operación teniendo en cuenta la liquidez en el mercado que se encuentre en la oferta o demanda según sea la posición del cliente (Compra o Venta).

7.4.2 Ejecución órden con límite

El operador debe ejecutar la órden sobre el precio o tasa especificada por el cliente u ordenante y la cual se entiende no se está transando en el mercado en dicho momento, en todo caso, la operación podrá ser efectuada a un precio distinto, siempre y cuando esto represente mejores condiciones para el cliente atendiendo al deber de mejor ejecución.

Cuando la órden o intención a límite no establezca un tiempo para su ejecución, se entenderá que la misma podrá ser ejecutada hasta el cierre del mercado, en caso de que la órden o intención no se ejecute en su totalidad, deberá registrarse el monto operado al cierre de la jornada.

En el evento en que se presenten modificaciones en el precio de una órden o intención límite, se entenderá que tal modificación corresponde a una nueva órden o intención. En consecuencia, el plazo para el registro de las ejecuciones parciales que se hubieran efectuado a los precios previamente establecidos se contará a partir del momento de recepción de la modificación, mientras que lo ejecutado al nuevo precio se deberá registrar por separado.

En el evento en que se modifique el monto de la órden o intención límite, antes de ser ejecutada en su totalidad, no implica una nueva órden o intención límite.

Esta operación podrá ser ejecutada parcial o totalmente, cuando el mercado alcance el precio solicitado en la órden o intención de negociación por parte del cliente u ordenante.

7.4.3 Ejecución Orden Condicionada

Las órdenes condicionadas son órdenes en las cuales el cliente establece unas condiciones de ejecución de la orden cuando se alcanza un determinado precio de oferta o demanda con el fin de evitar pérdidas o maximizar ganancias.

Stop Limit o Stop Loss: Una órden stop de pérdidas es una orden con un límite preestablecido para cerrar una posición de forma automática cuando se alcanza un determinado precio de oferta o demanda con el fin de prevenir pérdidas adicionales si el precio va en contra de los intereses del cliente, aplicando para operaciones en el mercado de valores y divisas.

Take Profit Limit: Las órdenes Take Profit Limit actúan de forma contraria a una orden Stop Limit de pérdidas, es decir son órdenes Stop Limit de ganancias.

Todas las órdenes condicionadas ejecutadas deben cumplir las siguientes características:

- El operador debe ejecutar la operación de acuerdo con el precio o tasa según especificación del cliente u ordenante.

- Para órdenes permanentes, se deberán ejecutar en un plazo no mayor a 30 días, en caso de que no se alcance a ejecutar el total de la negociación, es necesario que el cliente imparta una nueva órden bajo las nuevas condiciones de mercado y establecer de nuevo el plazo de la ejecución.

- Las órdenes de ejecución al inicio de la jornada bursátil, se debe efectuar al precio y tasa que marque el mercado en la apertura, de lo contrario se debe cancelar y validar con el cliente u ordenante una nueva instrucción.

- Las órdenes de ejecución al cierre de la jornada bursátil se deben efectuar al precio o tasa que marque el mercado al cierre, de lo contrario se debe cancelar y validar con el cliente u ordenante una nueva instrucción.

- Las órdenes con condición todo o nada, no se permite ejecución parcial, se debe ejecutar por la cantidad total del título o acción, de lo contrario se debe validar con el cliente u ordenante una nueva instrucción.

7.4.4 Ejecución órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP)

El operador deberá efectuar la ejecución de la operación dentro de los términos acordados por el cliente.

Las ordenes (VWAP), se recibirán únicamente de clientes inversionistas profesionales, y deben contener en adición a los requisitos establecidos en el numeral 7.1 del presente manual, todos los elementos necesarios para determinar los precios, tasas, valores divisas objeto de la operación de compra o venta que se pretende realizar.

Parágrafo. – El operador deberá informar al cliente u ordenante las condiciones con las que ejecutaron las operaciones (montos, tasas, entre otras). Así mismo, este tipo de operaciones debe atender los demás lineamientos y políticas establecidas en el presente manual.

7.4.5 Aguante Stop Loss

Para el caso de los operadores en derivados, se considera como una práctica que puede afectar la integridad del mercado, no ejecutar un “stop loss” cuando el precio acordado al impartir la órden límite respectiva ha sido alcanzado. Por lo tanto, para el caso de los operadores en divisas deberán abstenerse de establecer márgenes adicionales (“aguante”) para el cumplimiento en este tipo de operaciones.

7.4.6 Modificación de operaciones Forwards

Cuando se reciba una órden de anticipar el cumplimiento de una operación forward deberá incorporarse la modificación al plazo originalmente pactado al registro inicial de la operación. En ningún caso, la modificación se podrá registrar como una “nueva” operación.

7.4.7 Órdenes consolidadas

Acciones & Valores, determinó como criterios para consolidar órdenes de varios clientes los siguientes:

Los clientes quieran adquirir el mismo activo, en la misma fecha, razón por la cual el operador que realiza la operación debe ratificar con los clientes que aceptan que su órden se ejecute de manera consolidada.

7.4.8 **Órdenes de grandes montos**

Las órdenes de grandes montos serán ingresadas al libro electrónico de órdenes, por los operadores de Acciones & Valores, y serán incluidas en el sistema transaccional fraccionadas si se cumple con la premisa de no afectar los intereses del Cliente.

El operador de Acciones & Valores documentará los casos en los cuales considere que una orden es de grandes montos.

7.5. Canales destinados para la recepción de órdenes

Acciones & Valores, dispondrá de los siguientes canales, para recibir órdenes de sus clientes:

Operadores con acceso directo: Corresponden a los operadores que disponen de un acceso directo a un sistema transaccional, y cuenta con la certificación correspondiente ante la AMV, en una o varias especialidades y tienen las facultades otorgadas por Acciones & Valores, para recibir registrar y ejecutar las órdenes recibidas por los clientes.

Operadores sin acceso directo: Corresponden a los operadores que no disponen de acceso directo a los sistemas transaccionales, pero cuentan con la certificación ante la AMV y las facultades otorgadas por Acciones & Valores para recibir y registrar las órdenes recibidas de los clientes en Libro Electrónico de Ordenes (LEO). Estos operadores deberán ingresar las ordenes al libro electrónico de ordenes (LEO), y serán incluidas al sistema transaccional por el digitador designado por Acciones & Valores, para tal efecto.

Asesores Comerciales: Corresponden a los asesores comerciales certificados ante la AMV y que suministran asesoría en productos o servicios relacionados con la intermediación de valores y divisas, y tienen las facultades otorgadas por Acciones & Valores, para recibir y registrar las órdenes recibidas de los clientes en el Libro Electrónico de Ordenes (LEO). Estos asesores deberán ingresar las órdenes al libro electrónico de órdenes (LEO), y serán incluidas al sistema transaccional por el digitador designado por Acciones & Valores, para tal efecto.

Sistema electrónico de ruteo de órdenes E-trading: Órdenes ingresadas a través de cualquiera

de las plataformas de negociación de valores mediante internet, o en general plataformas que permiten hacer enrutamiento electrónico de órdenes, impuestas por Acciones & Valores al servicio de los clientes. Todas las órdenes realizadas a través del sistema electrónico de ruteo de órdenes deben ser registradas en el Libro Electrónico de Órdenes LEO y especificar que fueron realizadas a través de este canal.

7.6. Medios de Recepción de órdenes

Los medios verificables aprobados por Acciones & Valores para la recepción de la orden son:

- Órdenes escritas en formato físico
- Órdenes verbales, por medio de la telefonía fija en las instalaciones de Acciones & Valores-Sistema de grabación de comunicaciones.
- Órdenes en medios digitales, mensajería instantánea - WhatsApp Corporativo y correo electrónico– Sistema de Grabación de Comunicaciones.
- Estos medios verificables permiten el registro confiable del momento, e información correspondiente a las órdenes recibidas por los operadores, las negociaciones realizadas en el mercado, o de cualquier otro hecho relevante.
- Acciones & Valores, dispone de los sistemas de grabación de comunicaciones, así como

  de almacenamiento electrónico, de órdenes físicas y procesos operativos que permiten garantizar la integridad de la información, monitoreo, consulta, reproducción y verificación de las órdenes impartidas y registradas en el LEO.

Para la correspondiente toma de órdenes a través de los diferentes canales dispuestos, se deben tener en cuenta los siguientes parámetros generales:

- Los empleados de las mesas de negociación solo pueden hacer uso de los 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 presente manual, todas las operaciones realizadas con los clientes deben ser transmitidas a través de un medio verificable. En tal sentido se debe realizar grabación de todas las llamadas que realizan los empleados comerciales, y se realiza el backup de los correos 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 el sistema de audio manifiesta a sus clientes las políticas de grabación que dispone la compañía.

- Dentro de la compañía está restringido el acceso a páginas web que permite utilizar sistemas de mensajería instantánea, así como la utilización de dispositivos móviles. Sobre este particular se ha establecido que los empleados antes de ingresar a su sitio de trabajo deberán depositarlos en un casillero (controlado mediante planilla de entrada y salida) el cual será monitoreado por la Gerencia de Riesgos para su estricto cumplimiento.

- La Gerencia de Riesgos y el área de Tecnología son responsables de que se cumplan el reglamento de grabación de llamadas y todas las normas de seguridad y transparencia en las operaciones de la compañía, fomentando la cultura de autocontrol y verificando que se logren los objetivos de efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia, y confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos.

- Es responsabilidad de todos los funcionarios en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados procurar por el cumplimiento de los objetivos trazados por la junta directiva, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

- Todas las solicitudes de grabaciones de las comunicaciones por cualquiera de los medios dispuestos en la organización (correo electrónico, teléfono, WhatsApp Corporativo)

  deben ser canalizadas a través del formulario de solicitudes de medios verificables que se encuentra en el site de riesgos.

- La dirección de riesgos financieros, a través de su analista de monitoreo, es la encargada de la búsqueda de los medios grabados, por lo que es la única área autorizada para recibir solicitudes y entregar dichos medios a las áreas solicitantes.

7.6.1. **Órdenes recibidas en formato físico**.

Las órdenes escritas de operación, se pueden realizar por medio de carta enviada por el cliente que contenga la información mínima requerida o por medio del formato preestablecido por la comisionista que debe ser diligenciado y firmado por el cliente y/u ordenante donde se describa la información mínima requerida para procesar la orden correctamente. Este formato especificará las condiciones de negocio, para realizar el debido registro, transmisión y ejecución de la orden. Dicho formato debe ir con el visto bueno del área de riesgos.

El documento contendrá como mínimo la información mencionada en el numeral 7.1 del

presente manual.

7.6.2. Órdenes recibidas en medios digitales, por un sistema de mensajería instantánea o correo electrónico.

Los clientes que indiquen a Acciones & Valores su intención de impartir órdenes de operación escritas por medio de sistemas digitales de mensajería instantánea (tales como, WhatsApp corporativo o correo electrónico, deben registrar su e-mail y número celular autorizado en el formulario según apertura.

Todas las órdenes impartidas por este medio deben contener la información mínima requerida mencionada en el numeral 7.1 del presente manual para realizar la ejecución.

7.6.3. Órdenes Telefónicas

Dando cumplimiento al Artículo 46.6 del Reglamento de Autorregulación aplicable a todos los intermediarios del mercado de valores y divisas miembros de AMV, del 25 de junio del 2020. Acciones & Valores cuenta con mecanismos técnicos, seguros y eficientes que permiten la adecuada grabación y reproducción de las comunicaciones telefónicas para la realización de operaciones sobre el mercado de valores y divisas, y cualquier otra comunicación realizadas en mesas de negociación.

Actualmente el sistema de grabación de llamadas de la compañía cuenta con una planta telefónica que permite la búsqueda y descarga de información, para de esta forma suministrar de manera oportuna las grabaciones que sean requeridas por los entes de control. Para este fin se debe consultar el Manual de Grabaciones administrado por el área de tecnología de la compañía.

Los clientes de Acciones & Valores podrán impartir órdenes por medio de un sistema de grabación de voz, es decir vía telefónica a través de los números telefónicos registrados en el formulario de apertura; donde se deberán verificar las condiciones requeridas dependiendo del tipo de orden según lo establecido en el Libreto Protocolo de Cierre.

7.6.4. E-trading

Órdenes ingresadas a través de cualquiera de las plataformas de negociación de valores mediante internet, o en general plataformas que permiten hacer el enrutamiento electrónico de órdenes, impuestas por Acciones & Valores al servicio de los clientes.

Todas las órdenes ingresadas a través del sistema de ruteo electrónico de ordenes debe cumplir todos los lineamientos del presente manual.

7.7. Registro en los Libros Electrónicos de Órdenes

Están facultados para ingresar órdenes en el LEO las personas que cuenten con la certificación en la modalidad de directivos, digitadores, operadores, asesores financieros, con la correspondiente especialidad según el valor objeto de la orden.

Los operadores y asesores de Acciones & Valores deben suministrar la debida asesoría antes de realizar el registro de órdenes de operación en el Leo.

Acciones & Valores, dispondrá de un sistema de registro acorde a las necesidades de su operación que garantice la inclusión en los libros electrónicos de órdenes, y la agilidad en la transmisión a los sistemas de negociación, o a las diferentes contrapartes cuando las operaciones se realicen en el mercado mostrador.

Ningún operador y asesor podrá transmitir órdenes a los sistemas de negociación o a las contrapartes cuando las operaciones se realicen en el mercado mostrador, sin ser previamente registrados en el LEO, salvo en el caso que la orden sea recibida por un operador con acceso directo a los sistemas transaccionales, o a las diferentes contrapartes cuando se trate del mercado mostrador, siempre que se cumpla con las siguientes condiciones:

El operador debe respetar la prelación de las órdenes recibidas

Velar porque la orden se transmita inmediatamente después de su recepción.

7.7.1. Órdenes con información incompleta, e insuficiente para su registro en el libro electrónico de órdenes.

Los operadores y asesores se abstendrán de realizar el registro de órdenes incompletas o insuficientes en el LEO, siempre que la orden no cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 7.1 del presente manual. En esta situación, el operador o asesor en un plazo de un día hábil a partir de su recepción, debe comunicarse con el cliente para solicitar el lleno de los requisitos y dar trámite a la orden en los términos establecidos en este manual. En caso de no poder obtener comunicación con el cliente en este plazo, la orden no se ingresará al LEO ni a los sistemas transaccionales sin contar con las condiciones completas establecidas

Los operadores y asesores comerciales autorizados verificarán que las órdenes sean impartidas por el cliente u ordenante, única y exclusivamente a través de los sistemas de comunicaciones autorizados, donde la información queda debidamente grabada y registrada en un medio verificable.

7.7.2. Corrección de órdenes incluidas erróneamente por parte del operador.

La información que sea registrada en el LEO de manera errónea podrá ser corregida siempre y

cuando se realice un nuevo registro en donde se expliquen las razones de la corrección, la persona que la realizó, la fecha y la hora de la corrección y que exista una diferencia entre las condiciones de la orden contenida en el medio verificable y quede así la información efectivamente registrada en el LEO, se debe anular la orden incluida erróneamente e ingresar la orden correcta, y esta información quedará registrada en el Log del libro de órdenes.

Es responsabilidad del operador y del asesor la ejecución de las órdenes registradas erróneamente y se respetará las condiciones establecidas inicialmente por el cliente.

7.7.3. Cancelación o modificación de órdenes por parte del cliente

Los clientes de Acciones & Valores podrán cancelar o modificar las órdenes impartidas antes de su ejecución, para ello deberán utilizar los medios autorizados y mencionados en el numeral 7.6 de este manual.

Las órdenes modificadas se considerarán impartidas a partir del momento de la modificación para efectos del cumplimiento de la prelación de órdenes.

7.7.4. Órdenes Exoneradas de LEO

Las órdenes de clientes interbancarios realizadas en la mesa institucional están exoneradas de LEO, por lo que las mismas no tendrán un registro en el libro electrónico y se encuentran exonerados de LEO en el sistema de registro interno OyD.

7.8. Etapas para el Tratamiento de Órdenes

7.8.1. Recepción

Etapa en la que la orden impartida por el cliente o persona autorizada a través de cualquiera de los medios verificables permitidos por Acciones & Valores, es recibida por el respectivo promotor de negocios, asesor comercial, o por cualquier plataforma E-trading.

7.8.2. Registro de órdenes en los LEO

Una vez surtida la etapa de recepción, el respectivo promotor de negocios o asesor comercial deberá registrar cada orden recibida en el LEO correspondiente, con el fin de que la misma sea priorizada de acuerdo con la orden de entrada.

7.8.3. Transmisión de órdenes a los sistemas de negociación o diferentes contrapartes cuando trate del mercado mostrador

Los operadores designados por Acciones & Valores para realizar la transmisión de las órdenes a los sistemas de negociación, deben verificar que la orden este registrada en el LEO.

Igualmente, los operadores deben cumplir con el principio ¨A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE", salvo en los siguientes casos:

- Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP)
- Órdenes de Grandes Montos
- Consolidación de órdenes
- Cuando se trate de emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPAS, Martillos.

7.8.4. Confirmación de la orden por parte del cliente.

Cuando los intereses del cliente se puedan ver potencial y razonablemente afectados, el operador o asesor comercial deberá exponer los hechos por los cuales considera que esa orden afecta sus intereses, esta explicación deberá realizarse dentro de la hora siguiente al recibo de la orden por parte del operador, si el cliente se ratifica en la orden después de las explicaciones realizadas por el profesional, la orden deberá transmitirse al sistema de negociación de forma inmediata, y la ratificación de la orden por parte del cliente deberá estar realizada en cualquiera de los medios establecidos para este efecto en el numeral 7,6 de este manual.

La transmisión de las órdenes a los sistemas de negociación deberá respetar la prelación de la orden y deben ser ejecutadas respetando el principio de "Primero en el tiempo, primero en el derecho" de acuerdo con el canal y el medio por el cual se recibió la orden.

7.8.5. Ejecución y complementación de las órdenes.

Las órdenes ingresadas a los diferentes sistemas de negociación, que se ejecuten, es decir la orden se cierra con una punta contraria en el sistema de negociación, o una contraparte en el mercado mostrador, se complementaran ingresando la información necesaria para identificar los beneficiarios de la operación y las condiciones de la misma.

Acciones & Valores velará porque todas las operaciones se realicen en el mismo orden en que se encuentran registradas en el LEO salvo las excepciones establecidas en este manual.

Se complementará con el numeral 7.3 Ejecución de Operación.

7.8.6. Informe al cliente sobre el procesamiento de la orden.

Al finalizar la jornada de negociación, los profesionales deben informar a sus clientes sobre el resultado de la gestión de la(s) orden(es), esta información se remitirá por los medios autorizados expresamente por el cliente, y que estén disponibles en Acciones & Valores.

7.8.7. Conflicto de intereses en el proceso de recepción, registro y transmisión de órdenes.

Con el fin de cumplir con el principio de equidad, los operadores y asesores comerciales designados por Acciones & Valores deben abstenerse de ingresar al Libro Electrónico de Ordenes, tomar órdenes y ejecutar órdenes cuando se encuentren frente a un conflicto de intereses al realizar operaciones con partes relacionadas, entendiéndose como estas, los siguientes casos:

Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.

Las personas jurídicas en las cuales su conyugue, compañero(a) permanece o sus familiares hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales anteriores.

El cónyuge, compañero (a) permanece y las personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil.

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.

Los operadores y asesores comerciales deberán reportar al área de control interno cuando se presenten estas situaciones para administrar el conflicto de interés.

Las personas naturales vinculadas (PNV), a Acciones & Valores S.A. no podrán ser ordenantes de ningún de las cuentas de sus partes relacionadas hasta el segundo grado de afinidad y consanguinidad, No obstante, para los casos especiales, de requerirse, se debe llevar al comité de riesgos para evaluar la situación y aprobar la excepción.

Y demás que contempla el código de conducta y ética y código de buen gobierno

7.8.8. Control de operaciones ante posibles eventos de conflictos de interés.

Acciones & Valores establece las siguientes políticas que permiten el control y análisis de posibles eventos de conflictos de interés en la recepción, registro y transmisión de órdenes:

- Para operaciones en instrumentos financieros en derivados, la recepción y ejecución de ordenes debe ser efectuada únicamente por el operador de terceros, quien deberá ejecutar la operación en el mercado o cruzarla con la posición propia de Acciones & Valores.

- Las Personas Naturales Vinculadas (PNV) y sus partes relacionadas personas naturales y jurídicas, así como administradores y/o miembros de junta directiva, no debe ejecutar operaciones de apalancamiento (derivados).

- Las ordenes de PNV no deben ejecutar operaciones cruzadas con la posición propia, Fondos de Inversión Colectiva y APTs de la firma, estas operaciones deben ser cruzadas directamente con el mercado.

- Las órdenes de compra de activos de PNV y sus partes relacionadas personas naturales y jurídicas, así como administradores y/o miembros de junta directiva, no deben presentar operación de signo contrario (venta) en un plazo menor a 30 días contados a partir de la fecha de compra.

- Las ordenes de negociación de activos en renta fija por parte de las PNV y sus partes relacionadas personas naturales y jurídicas, así como administradores y/o miembros de junta directiva no deben efectuarse por medio de las ruedas TRD y RTES.

- Las operaciones sobre valores de las PNV, administradores y/o miembros de la junta no podrán ser cruzadas con alguna de sus partes relacionadas sean personas naturales o jurídicas.

Parágrafo. – Adicional a las políticas relacionadas anteriormente, se deben tener en consideración las demás disposiciones estipuladas en el código de buen gobierno corporativo de la compañía.

8. Etapas Operativas Posterior a la Ejecución.

8.1. Complementación.

De acuerdo con las disposiciones consagradas en el Reglamento General de la BVC la complementación es el procedimiento por el cual las sociedades comisionistas de bolsa adicionan en los sistemas de negociación o de registro de operaciones sobre valores, información complementaria respecto de cada una de las operaciones ejecutadas, tal como beneficiarios de la operación, factor de comisión, entre otros, con el fin de que los respectivos sistemas puedan generar los comprobantes de operación.

Los operadores y asesores comerciales establecidos por Acciones & Valores deben realizar en el sistema OyD, la complementación diaria de cada operación ejecutada.

8.2. Deber de asesoría.

Los profesionales autorizados por Acciones & Valores para recibir y ejecutar órdenes de los clientes, deben brindar toda la información disponible respecto al estado y comportamiento

actual de los activos que se negocien.

Los funcionarios al momento de brindar asesoría deben validar y garantizar previa confirmación de la orden, que los clientes cumplan con el perfil acorde a tipo de activo a negociar.

Para las operaciones sobre valores de baja liquidez, se debe dejar estipulado por el medio verificable por el cual se tomó al orden los posibles riesgos de comprar o vender dicho activo.

Así mismo, todas las alternativas de inversión de las cuales se brinde asesoría a los clientes se debe 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.

8.3. Deber de información.

Los profesionales de Acciones & Valores deben informar al cliente sobre la ejecución y el resultado de la gestión de la orden en el momento que el cliente u ordenante lo solicite, esta información se remitirá por los medios autorizados expresamente por el cliente, y que estén disponibles en Acciones & Valores.

El reporte para suministrar al cliente debe contener la siguiente información:

- Si la orden se ejecutó o no
- Si se ejecutó en un sistema de negociación o en el mercado mostrador
- Tipo de operación que se realizó, si fue cruzada contra otro cliente de Acciones & Valores, o contra la cuenta propia. Valor de la comisión
- Precio o tasa a la que se ejecutó la orden
- Número consecutivo asignado en el LEO (Si aplica)

De acuerdo con el modelo de atención comercial actualmente vigente, Acciones & Valores ha establecido el servicio de mensajería para el envío de los comprobantes de la operación (papeletas) al correo electrónico registrado o dado el caso, si el cliente lo desea, a la dirección de domicilio registrada.

8.4. Deber de Abstención

Acciones & Valores se abstendrá de procesar cualquier orden, aun cuando esta contenga todos los requisitos y elementos establecidos en este manual, cuando se presente cualquier de las

siguientes situaciones:

- Conozca o tenga indicios que el cliente u ordenante está involucrado en cualquier tipo de actividad ilícita, o la orden hace parte de una actividad ilícita; En estos casos, Acciones & Valores procederá a dar cumplimiento a sus políticas internas sobre administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo SARLAFT, pudiendo incluso dar

  por terminada de manera unilateral la relación contractual.

- Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden haciendo uso de información privilegiada.

- Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden con intención de manipular el mercado.

- Conozca que la orden contravenga el régimen de inversiones de las entidades públicas.

- La orden constituye una infracción a la normatividad aplicable.

9. Esquema y Control Disciplinario para el proceso de recepción, registro y transmisión de órdenes

Como parte de los procesos de prevención y control Acciones & Valores establece un esquema de alertas que permite determinar las decisiones sancionatorias dependiendo de la gravedad.

El área de riesgos financieros, una vez detecte inconsistencias en la recepción, registro o transmisión de órdenes y que no se encuentre acordes con lo establecido por la firma y los entes reguladores, procede a solicitar los ajustes y explicaciones pertinentes al funcionario, quien tendrá dos (2) días hábiles para brindar respuesta.

En el caso que los ajustes y/o aclaraciones por parte del funcionario no subsanen satisfactoriamente el evento presentado, el área de riesgos financieros y de requerirse el área de riesgo no financiero, junto con los jefes de mesa implicados y el área de recursos humanos quien en ultimas determinará el procedimiento adecuado que haga frente a la situación presentada de acuerdo con los niveles de riesgo que se relacionan a continuación:

Nivel de riesgo bajo: Se realiza retroalimentación al funcionario respecto a los hallazgos encontrados.

Nivel de riesgo moderado: Se realiza retroalimentación al funcionario respecto a los hallazgos encontrados con evaluación de mejora.

Nivel de riesgo Alto: Se envía proceso disciplinario, se realiza llamado de atención y suspensión mínima.

Nivel de riesgo Extremo: Se envía proceso disciplinario, finalización de contrato o suspensión máxima.

10. Proceso para la Búsqueda y Entrega de comunicaciones Grabadas.

Se debe seguir el siguiente procedimiento para la búsqueda y entrega de comunicaciones grabadas:

- El área solicitante deberá diligenciar el formulario de Google drive de solicitud de medios de medios verificables dependiendo si la comunicación se dio por correo electrónico/ WhatsApp corporativo o por medio telefónico.

- La solicitud llega a través de correo electrónico a la para darle trámite a la misma.

- Si la comunicación fue por vía telefónica se realiza la búsqueda en WeKall. Una vez encontrada la grabación solicitada de acuerdo con lo requerido por el área solicitante se procede a descargarla en formato archivo de sonido (.wav), al cual no es posible realizar modificación alguna.

- Si la comunicación es por correo/WhatsApp corporativo, se realiza la búsqueda por vault o freshchat según sea el caso y se realiza la descarga en formato pdf, formato que no permite manipulación de la información.

- Una vez encontrada la grabación de la comunicación se da respuesta al área solicitante a través de correo electrónico con el adjunto de las grabaciones encontradas.

11. Operaciones Internas

Con relación a las operaciones internas en divisas, las mismas deberán efectuarse a través de un medio verificable que disponga Acciones y Valores para la misma con el objetivo de garantizar su trazabilidad.

12. Comunicación y Consulta (Publicidad).

El Manual del Libro Electrónico de Órdenes LEO estará a disposición del público en general y específicamente de todos los clientes de Acciones & Valores S.A., a través de la página web corporativa www.accivalores.com, en el link de Gobierno Corporativo.

Toda modificación efectuada al presente manual será igualmente informada por el mismo medio, en cumplimiento del deber de información, adicionalmente, al momento de la vinculación del cliente, se le informará sobre la publicación en la mencionada página Web, del documento "Manual Libro Electrónico de Órdenes".

13. Plan de Continuidad

Acciones & Valores, ha definido planes de continuidad del negocio que permite mantener la operación cuando se presenten posibles eventos adversos y mantiene actualizados los sistemas de backup de la información, en el documento del Plan de Continuidad del Negocio se encuentran descritos los procedimientos a seguir en caso de activar el plan de contingencia.

- La comisionista dará por recibida una órden de un cliente o de su ordenante cuando:
- La orden haya sido recibida por un medio verificable y en canal autorizado en este manual
- Verifique que este cumple en su totalidad con el contenido mínimo establecido
- Cuando de ser necesario realice la confirmación con el cliente

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
10	Se incluye los numerales 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3 y 7.1.4 Contenido órdenes en Renta Variable, Renta Fija, Divisas y Derivados, se actualiza el numeral 7.3.3 Ejecución Orden Condicionada.	Gerente de Riesgos Financieros
09	Se actualizan los numerales 7.3.3, 7.6 y 7.7.4 de acuerdo con el numeral 2.4 de la Circular Única de Autorregulación en Divisas y el reglamento vigente de la AMV	Gerente de Riesgos Financieros
08	Se actualizan los numerales 7.1, 7.2, 7.2.1, 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.13 y 7.14 de acuerdo reglamento vigente de la AMV y Se incluye el numeral 9 como implementación de control interno.	Gerente de Riesgos Financieros

07	Se actualizan los numerales 6.1.1, 6.1.3, 6.1.4, 7.6.3 se incluye el numeral 7.11. De acuerdo al reglamento vigente de la AMV.	Gerente de Riesgos Financieros
06	Inclusión de nuevo medio verificable por sistema de mensajería instantánea (WhatsApp corporativo)	Gerente de Riesgos Financieros
05	Inclusión de la exoneración de LEO	Gerente de Riesgos Financieros
04	Actualización de la introducción, objetivos, alcance y políticas. Inclusión del numeral 6 estructura organizacional y ajuste a la estructura del documento. Actualización del Anexo 1 “Protocolo de Cierre”	Gerente de Riesgos Financieros
03	Se actualiza las personas autorizadas por la AMV para la recepción de órdenes y registro en LEO de acuerdo con la consumición del concepto unificador 001-2016- Facultades de los asesores para recibir y registrar órdenes en el LEO. Adiciona el numeral 13 y 14	Gerente de Riesgos Financieros
02	Se efectúan actualizaciones de forma, de acuerdo con el reglamento de la AMV. y el nuevo formato de actualización de manuales, el contenido no se modificó.	Gerente de Riesgos Financieros
01	Se recopila la información de cada proceso y se asignan responsabilidades para cada involucrado en el proceso de cumplimiento de operaciones	Gerente de Riesgos Financieros

15. ANEXOS

Cuando de ser necesario realice la confirmación con el cliente Documentos anexos que se relacionan en el documento:

✔ Anexo 1: Protocolo de cierre.