skandia

Manual de Libro Electrónico de Órdenes (LEO)

Skandia Valores S.A.

Sociedad Comisionista de Bolsa

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 7
2. PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES 8
2.1. Principios Generales 8
2.2. Trazabilidad 8
2.3. Equidad 8
2.4. Revelación del sistema para el Procesamiento de Órdenes 8
2.5. Integridad y Seguridad en el Manejo de la Documentación 8
2.6. Deberes Generales 8
2.6.1. Obligatoriedad del Manual 8
2.6.2. Control Interno 9
2.6.3. Estructura Organizacional para la Operación del LEO 9
2.6.4. Resumen Esquema Funcional del LEO 10
2.6.4.1. Órdenes para Transmisión a Sistemas de Negociación 10
2.6.4.2. Órdenes de Mercado Mostrador 10
2.6.5. Publicidad y Difusión de los Cambios 11
3. REGLAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ÓRDENES 11
3.1. Contenido de las Órdenes 11
3.2. Requisitos Especiales sin los cuales no pueden ser Procesadas Ciertas Órdenes: 12
3.3. Etapas para el Tratamiento de Órdenes 12
3.3.1. Recepción de Órdenes: 12
3.3.2. Registro de Órdenes en el (los) LEO: 13
3.3.3. Transmisión de las Órdenes a un Sistema de Negociación o a diferentes Contrapartes cuando se trate del Mercado Mostrador: 13
3.3.4. Ejecución de Órdenes: 13
3.3.5. Procesos Operativos Posteriores a la Ejecución: 13
3.3.6. Informe sobre el Procesamiento de la Orden: 14
3.4. Recepción de las Órdenes a través de Medio Verificable 14
3.4.1. Medios Verificables Establecidos: 14

3.5. Registro en el LEO Previo a la Ejecución 14
3.6. Prelación de Órdenes 14
3.7. Confirmación de Valores o Recursos del Cliente 15
4. RECEPCIÓN DE ÓRDENES 15
4.1. Ordenantes 15
4.2. Personas Autorizados para recibir Órdenes 16
4.3. Momento de Recepción de las Órdenes 16
4.3.1. Órdenes Verbales 17
4.3.1.1. (Contenido de las Órdenes) del presente manual. 17
4.3.2. Órdenes Escritas en Medio Digital o Formato Físico 17
4.3.3. Órdenes Incompletas 17
4.3.4. Órdenes con Condiciones Determinables por el Mercado (VWAP) 18
4.3.5. Recepción de Órdenes fuera del Horario de Negociación o fuera de las Oficinas 18
4.3.6. Órdenes a través de Redes de Oficinas de un Tercero 19
4.3.7. Canales para la Recepción de Órdenes 19
4.3.8. Operador con Acceso Directo 19
4.3.9. Centro de Acopio 19
4.3.10. Centro de Transmisión 19
4.3.11. Tarifas 19
4.4. Registro de Órdenes en el LEO 20
4.4.1. Personas Facultadas para Registrar Órdenes en el (los) LEO 20
4.4.2. Ordenes de Operadores con Acceso Directo a los Sistemas de Negociación. 20
4.4.3. Contenido del Registro de la Orden en el LEO 20
4.4.4. Integridad de la Información del LEO 20
4.5. Interrupciones del LEO 21
4.6. Corrección de Ordenes por parte de La Comisionista en Caso de Error. 22
4.7. Cancelación o Modificación de Órdenes por parte del Cliente 23
4.8. Auditoria 24

5. NORMAS COMUNES A LA TRANSMISIÓN DE LAS ÓRDENES AL SISTEMA DE NEGOCIACIÓN O A UNA CONTRAPARTE EN EL MERCADO MOSTRADOR 24

5.1. Personas Facultadas para Ingresar las Órdenes en el Sistema de Negociación 24

5.2. Prelación en la Transmisión de las Ordenes "a la mayor brevedad posible" . 24

5.3. Excepciones para la Transmisión de Órdenes "a la mayor brevedad posible" 24

5.4. Órdenes de Grandes Montos 25

5.5. Órdenes expedidas en emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPA's o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la transmisión. 25

5.6. Consolidación de Órdenes y Fraccionamiento de Operaciones 25

5.7. Órdenes Susceptibles de Confirmación por Parte del Cliente. 26

5.8. Abstención en el Procesamiento de Ordenes 26

5.9. Transmisión de Órdenes de manera errónea por parte de Skandia Valores S.A. Sociedad Comisionista de Bolsa 26

6. ETAPAS OPERATIVAS POSTERIORES A LA EJECUCIÓN 27

6.1. Complementación 27

6.2. Cumplimiento 27

6.3. Informe sobre el Procesamiento de la Orden 27

6.3.1. Deber de Información 27

7. MONITOREO DE OPERACIONES – GRABACIÓN DE LLAMADAS. 28

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 29

9. CONTROL DE CAMBIOS 29

GLOSARIO DE TÉRMINOS[1]

Aplicativo Core: Sistema interno de soporte, control y administración de información para el contrato de comisión y posición propia.

Asesor Comercial: Quien cumpla las funciones de asesor comercial de acuerdo con el artículo 128 del Reglamento de AMV.

Canales de Recepción de Órdenes: Sistemas o personas naturales vinculadas de la Comisionista a través de los cuales el cliente puede impartir una orden.

Centro de Acopio: Lugar o mecanismo a través del cual se centralizan las órdenes recibidas de los clientes, para su posterior remisión al LEO.

Centro de Transmisión: Lugar o mecanismo donde se centralizan las órdenes para su registro en el LEO y transmisión a los sistemas de negociación o registro.

Cliente Titular: Es la persona directamente vinculada con la entidad bajo el contrato de comisión para la compra y venta de valores, quien a la vez es titular de los recursos entregados para la operación de este contrato.

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

Digitador: Quien cumpla las funciones de digitador de acuerdo con el artículo 128 del Reglamento de AMV.

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.

Manual del Libro Electrónico de Órdenes: Se refiere al presente documento, el cual contiene el conjunto de normas adoptadas por la comisionista para regular el sistema de registro y procesamiento de órdenes.

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.

---

1 Definiciones tomadas en su mayoría del artículo 1ro. del Reglamento del Autorregulador del Mercado de Valores.

Mejor Ejecución: Deber de buscar el mejor resultado posible para el cliente de conformidad con sus instrucciones, el cual se encuentra regulado en el numeral 7 del artículo 7.3.1.1.2. del Decreto 2555 de 2.010.

Operador con Acceso Directo: Quien cumpla las funciones de operador de acuerdo con el Reglamento de AMV y tenga acceso a una pantalla activa que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación.

Orden: Instrucción para celebrar una operación sobre un valor.

Orden con Límite: Orden impartida por un cliente en la cual se especifica el precio mínimo o máximo, según se trate de una orden de venta o de compra, al cual puede ser ejecutada 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 la cual tiene que ser ejecutada al mejor precio que se obtenga en el mercado.

Órdenes de Grandes Montos: Aquellas órdenes que la Comisionista considere de manera razonable que por su tamaño pueden llegar a afectar materialmente la cotización de un valor.

Portafolio de Títulos: Para los efectos de este manual, se refiere a los valores de los que un Cliente es titular y que son destinados a la realización de transacciones asociadas al Contrato de Comisión.

1. INTRODUCCIÓN

El Libro Electrónico de Ordenes (en adelante LEO) es el conjunto de normas, políticas y procedimientos adoptados por SKANDIA VALORES S.A. SOCIEDAD COMISIONISTA DE BOLSA – (En adelante la Comisionista) en desarrollo de las operaciones de Intermediación por cuenta de terceros con base en el contrato de comisión, para llevar a cabo el proceso de registro electrónico sistemático y ordenado de todas las órdenes impartidas por los clientes.

2. PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES

2.1. Principios Generales

En atención a las normas que regulan los sistemas de registro del LEO, la Comisionista adopta los siguientes principios para la gestión de su Libro de órdenes:

2.2. Trazabilidad

El LEO contiene las políticas y procedimientos que garantizan y facilitan la verificación y auditoria de las condiciones en que se surten cada una de las etapas para el procesamiento de las ordenes de los clientes, desde su recepción hasta el informe de cumplimiento.

2.3. Equidad

La Comisionista ha implementado procedimientos para dar un tratamiento equitativo a las órdenes de los clientes.

2.4. Revelación del sistema para el Procesamiento de Órdenes

La comisionista mantendrá informados a sus clientes acerca de las características generales del sistema de procesamiento y registro de órdenes.

2.5. Integridad y Seguridad en el Manejo de la Documentación

La firma Comisionista cuenta con políticas, directrices y procedimientos, para la gestión de riesgos y de seguridad de la información en adición al cumplimiento de la normatividad, que le permiten asegurar la confiabilidad de los sistemas de registro de órdenes y medios verificables; la información contenida en el LEO de los clientes es debidamente almacenada bajo condiciones de integridad, veracidad y apropiadas medidas de seguridad.

2.6. Deberes Generales

2.6.1. Obligatoriedad del Manual

Todo el personal relacionado con el LEO se adhiere al cumplimiento del presente Manual, el cual se encontrará disponible de manera permanente en la intranet y en la página web; igualmente será objeto de difusión a través de los programas de capacitación anuales y/o por actualizaciones. En caso de encontrarse con hechos, circunstancias, situaciones o casos que no se ajusten a lo consagrado en el presente Manual, las personas naturales vinculadas deben acudir al Comité de Conducta para la Gestión de Tesorería de la Comisionista, para que sea éste quien determine los pasos a seguir.

2.6.2. Control Interno

El área de Auditoría Interna presentará su plan de trabajo al inicio de cada año al comité de Auditoria, el cual incluirá la auditoría al LEO y sus etapas, elementos y demás aspectos establecidos en la regulación.

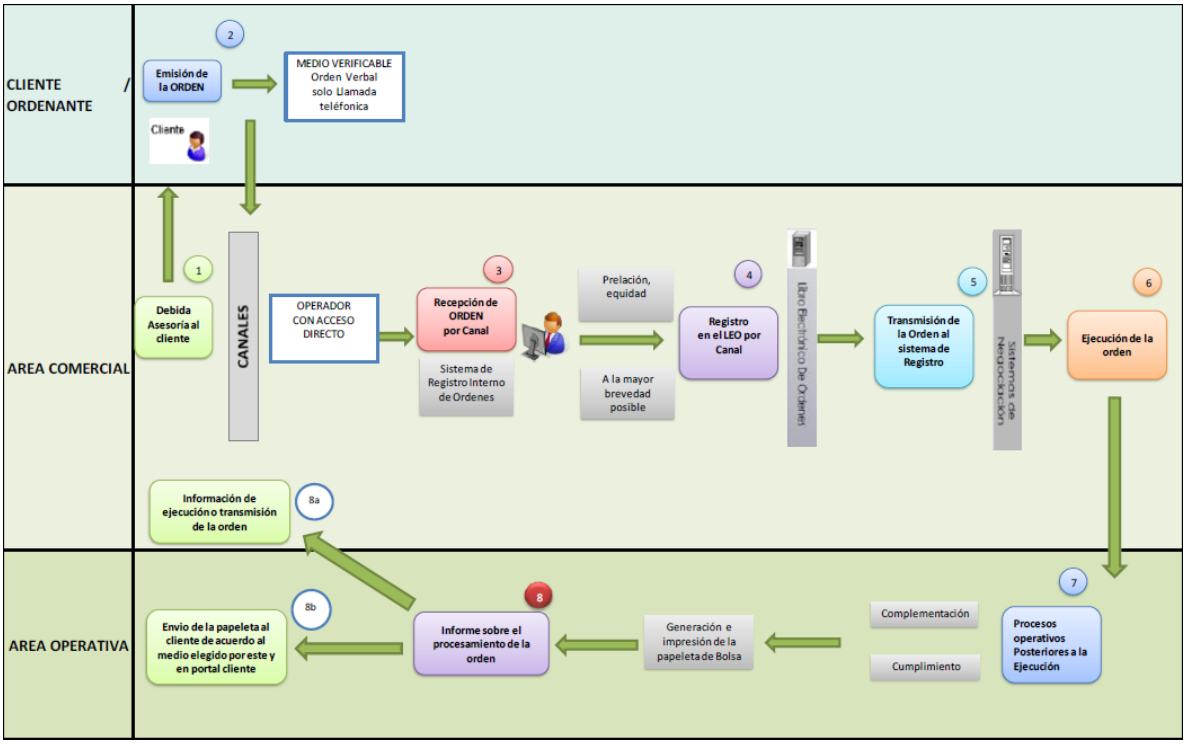
El Comité de Auditoria y el Representante Legal serán los responsables de recibir y evaluar los informes que elabore el área de Auditoría Interna en relación con el LEO.

El área de Control Interno de la administración por su parte asegurará la implementación de los planes de mejora que se acuerden como parte de los respectivos informes de Auditoría Interna.

2.6.3. Estructura Organizacional para la Operación del LEO

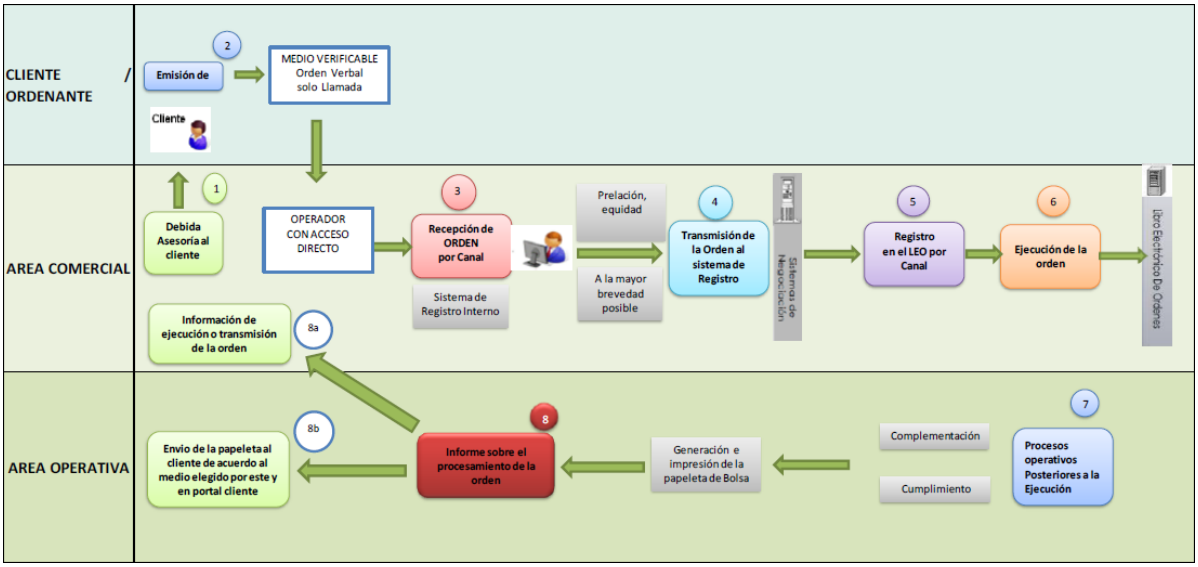
2.6.4. Resumen Esquema Funcional del LEO

2.6.4.1. Órdenes para Transmisión a Sistemas de Negociación



2.6.4.2. Órdenes de Mercado Mostrador

ORDENES OTC



2.6.5. Publicidad y Difusión de los Cambios

La Comisionista da a conocer a sus clientes las características generales del manual sobre libros electrónicos de Órdenes y sistemas de procesamiento de Órdenes (LEO) y sus respectivas actualizaciones de manera oportuna y cada vez que se realicen por medio de la página web de la entidad, en donde siempre estará disponible el texto completo y actualizado del Manual.

Adicionalmente, al momento de vincularse un cliente a la Comisionista le será remitido un material de bienvenida denominado ¨Welcome Kit¨, a través del cual se le informa al cliente, entre otros la existencia y utilidad del manual electrónico de órdenes LEO.

3. REGLAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ÓRDENES

3.1. Contenido de las Órdenes

Todas las órdenes que se reciban de los clientes o sus ordenantes deberán estar formuladas de manera completa, clara y suficiente a través de medio verificable de acuerdo con el numeral 4.3.1 del presente manual y deberán contener la información necesaria para su trasmisión.

En cumplimiento de lo anterior, la Comisionista cuenta con un formato protocolo para la recepción de órdenes por los operadores de cada canal, que contienen los requisitos mininos y cuyo propósito fundamental es:

- Proporcionar una herramienta que facilite la toma de la orden por parte del operador con acceso directo.
- Obtener directamente del cliente la información completa, clara y suficiente respecto de la orden que pretende impartir.

Al momento de recibir la Orden 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 orden se recibe.
- Identificación del cliente, y del ordenante en caso que aplique.
- La identificación de la persona natural vinculada quien recibió la orden.
- Tipo de orden (condicionada, límite, a mercado). En caso de que no se especifique el tipo de orden se presumirá que la orden es a mercado.
- Indicación de si la orden es de compra o venta, repo, simultanea o TTV.
- Condiciones de precio o tasa de negociación, si se trata de una orden límite o condicionada. Tratándose de una orden límite el precio o tasa límite. Tratándose de una orden condicionada, el precio o tasa que sea condición para la ejecución de la orden
- Cantidad o monto, según aplique.

- Fecha de cumplimiento de la operación. Si no se dice la fecha de cumplimiento se entenderá que la orden es impartida para cumplimiento t+0 tratándose de valores de renta fija y t+3 tratándose de valores de renta variable.
- Identificación idónea del valor sobre 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 que aplique, si la orden se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.

Las órdenes deberán impartirse teniendo en cuenta todos los elementos necesarios para su ejecución y cumplimiento, o de lo contrario se tendrán como órdenes incompletas.

3.2. Requisitos Especiales sin los cuales no pueden ser Procesadas Ciertas Órdenes:

Ordenes Límite: Toda orden límite que impartan los clientes de la Comisionista deberá contener el precio o la tasa límite.

Ordenes Condicionadas: Toda orden condicionada que impartan los clientes de la Comisionista deberá contener el precio o la tasa que se fije como condición para su ejecución.

Órdenes Verbales: Las órdenes verbales que impartan los clientes a través de los canales del LEO y las líneas telefónicas de la Comisionista dedicadas a los mismos, serán almacenadas en las condiciones establecidas para el sistema de grabación de llamadas y en todo caso las personas autorizadas para recibir órdenes son las encargadas de velar porque la orden cumpla con los requisitos mínimos y de registrarla en el software destinado para tal fin.

3.3. Etapas para el Tratamiento de Órdenes

3.3.1. Recepción de Órdenes:

- Es la etapa en la que se reciben las órdenes impartidas por los clientes a través del **medio verificable** definido por la Comisionista (sistemas de grabación de voz con verificación de autenticidad del cliente) y recibidas por los canales LEO y los funcionarios designados por la Comisionista para cumplir esta labor, (operadores con acceso directo a los sistemas de negociación) todos ellos debidamente certificados ante el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (A.M.V.).

- Solo se recibirán para su procesamiento las órdenes que reúnan los requisitos y características consignadas en este manual.

- Cuando el cliente imparta órdenes a través de medios no verificables, es responsabilidad del operador informarle que la orden no puede ser tramitada y que se considerará por la compañía como una orden no existente, hasta cuando esta sea impartida por los medios autorizados para el caso.

- En ningún caso los operadores podrán utilizar teléfonos celulares ni correos electrónicos personales para la labor comercial con los clientes y en ningún caso estos podrán estar en las mesas de negociación.
- Los operadores deberán verificar conforme a los lineamientos del presente manual y de acuerdo a la naturaleza de la operación objeto de la orden, el cumplimiento de los requisitos inherentes a la misma, según el caso, entre otros los relacionados a:

  - Disponibilidad de los recursos del cliente para la operación ordenada.
  - Disponibilidad de valores en el Portafolio de Títulos o verificación del cumplimiento de las operaciones, en caso de redenciones y teniendo en cuenta compromisos futuros y demás que puedan afectar los recursos disponibles en el momento de recibir la orden.
  - El perfil de riesgo del cliente.
  - Límites de posiciones globales y por cliente.

3.3.2. Registro de Órdenes en el (los) LEO:

Es la etapa en la cual la Comisionista a través de los funcionarios autorizados y certificados registra la orden en el LEO, previo el cumplimiento de los requisitos de contenido y verificación con el cliente.

3.3.3. Transmisión de las Órdenes a un Sistema de Negociación o a diferentes Contrapartes cuando se trate del Mercado Mostrador:

Es la etapa en la que la Comisionista a través de los funcionarios autorizados (operadores con acceso directo quienes cuentan con la correspondiente inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de valores RNPMV y la certificación y autorización para operar en el mercado) colocan la punta de oferta o demanda según el caso, en los sistemas de negociación o realizan la operación de compra o venta que luego será objeto de información a través de sistemas de registro autorizados.

3.3.4. Ejecución de Órdenes:

Es el momento en el cual la orden se cierra con una punta contraria en un sistema de negociación o con una contraparte en el mercado mostrador.

3.3.5. Procesos Operativos Posteriores a la Ejecución:

Etapa en la cual se desarrollan todos los procesos asociados al cumplimiento de la operación: complementación, cumplimiento y compensación. Para Órdenes ejecutadas en el mercado mostrador se refiere además a los procesos relacionados con el registro de las mismas. Los funcionarios autorizados deberán cumplir con los horarios establecidos para la complementación de las operaciones, posterior a esto el área operativa realizará los procesos adecuados y asociados al cumplimiento y compensación de la operación.

3.3.6. Informe sobre el Procesamiento de la Orden:

Momento en que se le informa al Cliente sobre las condiciones en que se procesó la orden y si ésta pudo ser ejecutada o no, con el envío de la documentación soporte a través de los medios dispuestos por la Comisionista, lo cual se encuentra detallado en el numeral 7.2.1.

3.4. Recepción de las Órdenes a través de Medio Verificable

La Comisionista, recibirá las órdenes, sus modificaciones o las cancelaciones a través de Call Center, el cual cuenta con un sistema de grabación de llamadas telefónicas para el Canal de recepción habilitado a través de los Operadores con Acceso Directo para lo cual cuenta con unas políticas y procedimientos internos para la generación de backup y respaldo de la información quedando registro de la misma.

3.4.1. Medios Verificables Establecidos:

Sistema de Grabación de Voz: El sistema de grabación de llamadas de Skandia está basado en la plataforma de grabación permite grabar voz en un ambiente VOIP y reproducir y administrar los audios en ambiente Web con una interfaz gráfica llamada Viewer.

Cada vez que se utilice una de las extensiones configuradas, el software graba en orden cronológico la conversación en un dispositivo de almacenamiento en red (SAN), la información contenida es almacenada de manera íntegra y sujeta de protección de las alteraciones posteriores.

El esquema de backup (respaldo) aplicado a la unidad de disco de consolidación de llamadas está sujeto a las políticas de backup diario, semanal y mensual establecidos en la compañía para plataformas core, registrados en el manual y políticas de Backups MUS-ATI-08-03-01 de administración de infraestructura.

La Comisionista no podrá recibir órdenes, ni correcciones o cancelaciones de las mismas, sin que quede registro de la misma en este medio verificable.

3.5. Registro en el LEO Previo a la Ejecución

La Comisionista tiene como política que ninguna orden podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el LEO correspondiente, salvo los casos previstos en los numerales 5.3.10 y 6.3. del presente documento.

Esta misma excepción también aplicará cuando se trate de órdenes recibidas por operadores con acceso directo, de clientes que tienen la calidad de institucionales vigilados por alguna Superintendencia.

3.6. Prelación de Órdenes

Todas las órdenes son registradas y transmitidas en el orden en que se reciben, sin perjuicio de la aplicación de las excepciones establecidas en el anterior punto.

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio que este orden se vea afectado por situaciones en que se determine razonablemente que el mercado o inversionista pueden verse afectados materialmente.

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

3.7. Confirmación de Valores o Recursos del Cliente

Con el fin de verificar si el cliente cuenta con los recursos o valores suficientes para cumplir con la orden impartida, la Comisionista tiene como política la siguiente:
• Verificación previa en las herramientas que soportan el back office, por parte de los funcionarios autorizados para recibir órdenes, de las operaciones pactadas (compromisos), saldo (teniendo en cuenta saldos en canje) y los Portafolios de Títulos de los Clientes.

4. RECEPCIÓN DE ÓRDENES

4.1. Ordenantes

En desarrollo del contrato de comisión, la Comisionista únicamente recibirá órdenes de sus clientes o de los ordenantes por estos designados que cumplan con todas las políticas y procedimientos establecidos por la Comisionista.

En atención a lo anterior, la Comisionista tiene como política solicitar a los Ordenantes designados por clientes personas naturales y jurídicas entre otras lo siguiente:

- Toda la documentación requerida para la vinculación de clientes de acuerdo con los formatos de información básica establecidos.
- Tratándose de personas naturales constancia escrita expedida por el Cliente titular, de acuerdo con los formatos establecidos por la firma comisionista.
- Tratándose de personas jurídicas el Certificado de Existencia y Representación Legal junto con el documento en el que conste que cuenta con la autorización para actuar como ordenante.

Los clientes podrán asignar como ordenantes a sus Partes Relacionadas o a cualquier otra persona. Una misma persona no podrá tener la calidad de Ordenante respecto de más de cinco clientes de la Comisionista; en dicho límite no se tendrán en cuenta los clientes respecto de los cuales el Ordenante tiene la calidad de Parte Relacionada del cliente de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del AMV.

En ningún caso la Comisionista permitirá que una persona tenga la calidad de Ordenante de más de cinco clientes, y se abstendrá de efectuar la vinculación del cliente, hasta tanto no suministre un ordenante que cumpla con las condiciones legales vigentes.

Los ordenantes designados por los clientes no son ni pueden ser empleados de la Comisionista. El cliente asumirá la responsabilidad por las decisiones adoptadas por el Ordenante que él ha designado, pues siempre se entenderá que éste actúa en su representación y con plena capacidad y poder.

Los funcionarios de la Comisionista no son ordenantes de los clientes, es el Ordenante quién toma la decisión de realizar o no la operación. Por lo anterior, la autorización, atribuciones y alcance de las funciones del Ordenante, dependen exclusivamente del Cliente y este debe asumir la responsabilidad de la gestión realizada por su Ordenante.

4.2. Personas Autorizados para recibir Órdenes

- La Comisionista solo recibirá órdenes verbales a través de sus operadores con acceso directo, las cuales quedarán registradas en el sistema de grabación de llamadas, el cual fungirá como medio verificable.
- Las personas autorizadas por la Comisionista para recibir órdenes de los clientes cuentan con certificación ante el Autorregulador del Mercado de Valores - AMV y están inscritas en el registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores.

El área de gestión humana y del conocimiento es la encargada de mantener actualizado el listado de los empleados autorizados para recibir Órdenes. El listado de funcionarios autorizados será dado a conocer al público a través de la página web de la Comisionista.

La Comisionista informará a los clientes el ingreso o retiro de los empleados autorizados para recibir órdenes a través de la página Web antes mencionada.

4.3. Momento de Recepción de las Órdenes

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

- La orden haya sido recibida por el medio verificable en el canal autorizado para ello.

- Verifique que esta cumple en su totalidad con el contenido minino establecido en el numeral 4.1 (**Contenido de las órdenes**) de este manual.

Además, dependerá de las siguientes reglas que podrán aplicar conjunta o separadamente según el caso:

- Cliente nuevo: En primer lugar el cliente debe haber completado satisfactoriamente el proceso de vinculación ante la Comisionista para poder vincularse a la entidad e impartir órdenes que cumplan igualmente con los requisitos del numeral 4.1. de este manual.

- Cliente antiguo: Se recibirá la orden, siempre y cuando el cliente cuente con información actualizada para efectos de conocimiento del cliente, de acuerdo con la normatividad vigente.

- Orden de venta: Se entiende recibida la Orden cuando se tiene la confirmación de la disponibilidad de los valores objeto de la Orden, como requisito para su aprobación, mediante la revisión de la cuenta del cliente en los registros de administración valores y depósitos de valores.

- Orden de compra: La Orden se entiende recibida cuando se confirma, a través de los medios dispuestos por la Comisionista, la disponibilidad de los recursos, ya sea en la Cuenta del Cliente, en una cartera colectiva administrada por la Comisionista o provenientes del cumplimiento de una Orden de venta de valores ya ejecutada (salvo disposición en contrario por parte de la Administración), previo a la aprobación de la Orden.

Sin embargo, para los clientes institucionales, la Comisionista podrá establecer una política especial de verificación de valores o recursos para el ingreso de sus órdenes.

4.3.1. Órdenes Verbales

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

Ordenes Telefónicas:

Se le informará al cliente que la orden verbal deberá ser grabada mediante el mecanismo de voz que posee la Comisionista. El operador con acceso directo autorizado para recibir órdenes utilizará todos los mecanismos implementados por la Comisionista para que la recepción de la orden se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en el numeral

4.3.1.1. (**Contenido de las Órdenes**) del presente manual.

En las situaciones en las cuales el cliente se presente a nuestras oficinas o durante el desarrollo de una visita comercial, el funcionario autorizado deberá indicar al cliente que las ordenes se reciben únicamente a través de los canales de operador con acceso directo a través de una línea telefónica grabada, con validación de titularidad y se seguirá el protocolo definido por La Comisionista, asegurando la claridad, y veracidad de la misma, y teniendo en cuenta la aceptación de la orden por parte del cliente y el registro de fecha, hora y minuto en que imparte la orden.

4.3.2. Órdenes Escritas en Medio Digital o Formato Físico

La Comisionista no recibirá órdenes escritas por correo electrónico, mensajería instantánea o formato físico.

4.3.3. Órdenes Incompletas

La Comisionista, NO aceptará ni procesará órdenes que no cumplan con los parámetros mínimos establecidos en el Numeral 4.1. y 5.3. del presente manual. En estos casos, la Comisionista notificará al Cliente inmediatamente o tan pronto como sea posible, vía telefónica en medio grabable, y le indicará sobre la información

faltante. Una vez el cliente sea contactado y notificado sobre la falta de requisitos de la orden impartida, en lo posible se buscará en este mismo espacio obtener la orden de acuerdo a las normas vigentes para que se tome como una orden recibida / completa.

Hasta tanto la orden no sea completada no podrá ser procesada.

El Cliente tendrá un tiempo razonable de 24 horas, una vez notificado de la situación, para completar la orden de acuerdo a los parámetros legales. Pasado este tiempo sin recibir la información faltante vía telefónica en medio verificable, se entenderá que el Cliente ha desistido de su orden y no completará la orden inicialmente dada.

4.3.4. Órdenes con Condiciones Determinables por el Mercado (VWAP)

La comisionista recibirá órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP) a clientes institucionales vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dichas órdenes solo podrán ser recibidas por Promotores de Negocios de Terceros con acceso directo a los sistemas transaccionales. Todas las condiciones para su procesamiento y ejecución, así como los riesgos y cualquier otro aspecto relevante, serán informados al cliente al momento de la toma de la orden y quedarán registrados por el medio verificable correspondiente.

De acuerdo con el artículo 51.39 del Reglamento del Autorregulador del Mercado de Valores, estas órdenes se podrán ejecutar sin aplicación al principio "a la mayor brevedad posible".

4.3.5. Recepción de Órdenes fuera del Horario de Negociación o fuera de las Oficinas

La Comisionista a través del personal mencionado en el número 5.2. (Personas o sistemas autorizados para recibir Órdenes) del presente manual podrá recibir órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas, cumpliendo con las siguientes políticas:

- Que se efectúen a través de un medio verificable.
- Que tengan el cumplimiento de la totalidad de los requisitos mínimos.
- Que se procesen respetando la prelación.
- Que no se envíen órdenes nuevas sin haber enviado las recibidas con anterioridad.

El horario para la recepción de órdenes (sus modificaciones y/o cancelaciones) será el comprendido entre las 8:00 am y hasta las 5:00 p.m. del día hábil correspondiente.

Si las órdenes (sus modificaciones y/o cancelaciones) son recibidas por fuera del horario de negociación del sistema transaccional o de registro, este último en caso de que aplique, las mismas serán recibidas y registradas a la mayor brevedad posible respetando la prelación. No obstante, el registro, transmisión y ejecución se realizará el día hábil inmediatamente siguiente dentro de los horarios de negociación.

4.3.6. Órdenes a través de Redes de Oficinas de un Tercero

La comisionista únicamente no recibirá órdenes a través de redes de oficinas de terceros.

4.3.7. Canales para la Recepción de Órdenes

Son las personas o sistemas con los cuales el cliente interactúa al momento de impartir una orden.
La Comisionista recibirá órdenes de los clientes a través de:

- Operadores con Acceso directo
- Operadores sin Acceso directo

4.3.8. Operador con Acceso Directo

Los operadores con acceso directo podrán transmitir órdenes sin registrarlas en el LEO siempre que se cumplan los requisitos siguientes:

- Que la transmisión de la orden al sistema de negociación se haga respetando la prelación de las órdenes recibidas por el operador de acceso directo en cuestión,
- Que la transmisión de la orden se realice inmediatamente después de su recepción.

En todo caso de todas las órdenes quedan registros de recepción en orden cronológico a través de los medios verificables, y en el LEO, el consecutivo de ingreso de la orden al mismo.

4.3.9. Centro de Acopio

La Comisionista actualmente no cuenta con un centro de acopio formal.

4.3.10. Centro de Transmisión

La Comisionista actualmente no cuenta con un centro de transmisión formal.

4.3.11. Tarifas

La Comisionista tiene establecidas tarifas y comisiones con el fin de informar al inversionista en forma precisa el valor y porcentaje a cobrar para cada uno de sus productos y servicios ofrecidos las cuales pueden ser consultadas en la página web de la Comisionista. De igual forma los cambios y modificaciones a las tarifas serán notificados a los clientes mediante aviso en la página web de la Comisionista.

En todo caso, al momento de recepción de la Orden y en todo caso antes de realizar la operación correspondiente, se dará a conocer al cliente de manera verbal la tarifa aplicable a la operación que desea realizar.

4.4. Registro de Órdenes en el LEO

4.4.1. Personas Facultadas para Registrar Órdenes en el (los) LEO

Las órdenes en el LEO serán registradas únicamente por los funcionarios autorizados designados por la Comisionista, quienes deberán estar debidamente certificados en la modalidad general y la correspondiente especialidad según el valor objeto de la orden.

Lo anterior sin perjuicio de que sea el cliente quien directamente ingrese la orden a través de un sistema electrónico de ruteo de órdenes.

4.4.2. Ordenes de Operadores con Acceso Directo a los Sistemas de Negociación.

Una vez reciba la orden, debe ingresarla al LEO primero y posteriormente al sistema de negociación respetando el orden de llegada por hora y minuto.

Excepto en los casos descritos en el numeral 4.4. (**Registro en el LEO previo a la ejecución)** de este manual, el operador con acceso directo puede ejecutar una orden sin ingresarla de manera previa al LEO.

4.4.3. Contenido del Registro de la Orden en el LEO

El registro de órdenes en el LEO, incluirá, además de la información contenida en la orden, la identificación de quien recibió la orden y la identificación de quien la registró en el LEO. El LEO, asigna de manera automática a cada una de las Órdenes registradas un número consecutivo y cronológico, de acuerdo con el momento de ingreso de cada orden. La información que se registre en el LEO es consistente con aquella que consta en el medio verificable a través del cual se recibió la orden.

4.4.4. Integridad de la Información del LEO

La Comisionista cuenta con un software que protege la información, con el fin de evitar modificación, alteración, manipulación, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada de los datos y mantener la integridad referencial de la base de datos.

Dicho sistema registra la información asociada al usuario y el momento en el cual se crean, modifican o anulan las órdenes y demás información que permita la trazabilidad sobre el acceso a los datos. Las modificaciones y correcciones siempre dejarán un log de auditoría del histórico.

4.5. Interrupciones del LEO

La comisionista, cuenta con un Bussiness Continuity Plan (BCP), en el cual se establecen los procesos y estrategias de recuperación de la emergencia/incidente, para los productos del negocio. Así mismo, se determinan los roles, responsabilidades y recursos necesarios para garantizar la continuidad de la operatividad y el servicio al cliente interno y externo.

Dentro del BCP se definen las políticas generales que garantizan la efectividad y la eficiencia del mismo, en el instante de ser necesaria su puesta en marcha. Dentro de estas, se determinan el direccionamiento, los proveedores, productos, servicios, pruebas, cultura de control, documentación, capacitación, divulgación y cumplimiento regulatorio.

En caso que el LEO presente un evento y/o interrupción de alto nivel que no permita su normal funcionamiento, la Comisionista activa el Mirroring[2] de la Base de Datos del sistema, el cual se encuentra instalado en el Servidor Principal de Bogotá de la avenida 19 No. 109ª – 30 y el Servidor de contingencia ubicado en el centro alterno de procesamiento de datos del proveedor actual de hosting de data center de contingencia para la compañía.

El Mirroning está parametrizado de manera tal que el tiempo de recuperación (RTO) sea máximo de dos horas.

Con el objetivo de activar la Base de Datos del LEO, la Gerencia de Tecnología y Proyectos cuenta con procesos y procedimientos debidamente alineados que deberá cumplir en caso de ser requerido.

Para los sucesos o emergencia afecte la conectividad de la plataforma tecnológica, se cuenta con un centro alterno de trabajo para dar continuidad del negocio, el cual cuenta con canales redundantes de terceros con el fin de asegurar la operación y comunicación por parte de la comisionista. Estos canales se encuentran respaldados con dos proveedores diferentes.

Adicionalmente, en términos de infraestructura de servidores la plataforma tecnológica se encuentra implementada en un ambiente de virtualización que garantiza alta disponibilidad en términos de capacidad de cómputo, almacenamiento y capacidades eléctricas redundantes.

El LEO cuenta con un Back-Up programado el cual se ejecuta dos veces al día, uno bajo la modalidad Full que se realiza todas las noches, y uno incremental que se ejecuta al medio día.

Las copias almacenadas, son respaldadas en medios magnéticos y transportada por el proveedor encargado de resguardar la información bajo los estándares de seguridad requeridos.

---

[2] Es el proceso mediante el cual, cuando el servidor principal no se encuentra disponible, el servidor espejo ingresa para hacerse cargo de la función de servidor principal e instala una copia de la base de datos en línea como base de datos principal.

Durante el tiempo RTO estimado o en caso que la contingencia falle en su puesta en marcha, los operadores de cada uno de los canales pueden seguir ejecutando las órdenes de los clientes de forma manual, especificando la hora de registro.

Para esto se podrá utilizar el formato de registro de órdenes físicas, asegurando el debido control y diligenciamiento de los mismos. Cuando se restablezca el ambiente de contingencia, los funcionarios autorizados para ingresar órdenes en el LEO deben registrar cada orden que se recibió escrita. Para esto se debe:

- Centralizar las órdenes manuales en la oficina Principal (Bogotá).
- Organizar las órdenes por la hora, minuto de recibido.
- La Vicepresidencia de Wealth Management, determinará el proceso a seguir para ingresar las órdenes manuales en el sistema. Se debe tener en cuenta la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y las implicaciones que tiene ante la Bolsa de Valores de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores y la Superintendencia Financiera de Colombia.

En busca de garantizar la efectividad y estabilidad de la contingencia, la Comisionista cuenta con un programa continuo de mantenimiento, administración, pruebas y sensibilización del plan de administración de crisis y planes de contingencia, con el fin de verificar que los documentos y recursos humanos, logísticos y tecnológicos que se utilizan en BCP se encuentren actualizados y funcionando oportuna y efectivamente con respecto a la evolución o cambio de la Entidad y el entorno de mercado, evitando así, los siguientes riesgos:

- Inadecuada ejecución de los procedimientos del back-office, por desconocimiento de los mismos.

- Fallas en la operatividad diaria de la comisionista a causa de las des-actualizaciones de los aplicativos de contingencia.

- Incumplimiento de políticas y normas regulatorias, que llegasen a repercutir en sanciones provenientes de entes externos hacia la sociedad comisionista, al momento de poner en marcha el PCN y que el mismo no tenga los resultados esperados.

- Insuficiencia el plan de continuidad, derivado de la falta de conocimiento de los proveedores que se pueden catalogar como críticos para que el proceso se considere exitoso.

4.6. Corrección de Ordenes por parte de La Comisionista en Caso de Error.

En aquellos eventos en que la corrección obedezca a un evento de riesgo operativo de La Comisionista, el mismo será registrado de conformidad con su Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO).

Adicionalmente, la opción en el software para elaborar, modificar, cancelar y anular solo está en el perfil de los empleados autorizados para recibir órdenes (operadores con acceso directo), y de todas estas queda un log de auditoría.

La información registrada en el LEO es susceptible de corrección antes de su transmisión o cierre de operación en el caso de mercado mostrador. De la orden no es posible corregir ni el tipo de transacción (Compra-Venta), ni el grupo o especie a negociar.

En todo caso siempre se deben indicar las razones para la corrección, la persona que la realizó, la fecha y hora de la corrección, y que exista una diferencia entre las condiciones de la orden contenida en el medio verificable y la información efectivamente ingresada en el LEO.

4.7. Cancelación o Modificación de Órdenes por parte del Cliente

Una vez impartida la orden, el cliente podrá modificarla o cancelarla siempre y cuando no haya sido ejecutada.

La cancelación o modificación de una orden puede ser solicitada desde del mismo día en que fue impartida y dentro del horario laboral de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., siempre que no hubiere sido ejecutada.

Las modificaciones en órdenes pueden ser motivadas por los operadores con acceso directo cuando adviertan que el cliente puede verse materialmente afectado o cuando se presentan hechos que de ser conocidos por el cliente ocasionaría que éste modifique la orden.

En este caso el operador con acceso directo, debe atender el siguiente procedimiento:

- Comunicarse con el cliente Exponer las razones que debe considerar el cliente para modificar la orden
- Si el cliente ratifica la orden no la debe modificar y debe dejar constancia en medio verificable
- Si el cliente decide modificarla
- debe ingresar la nueva orden al LEO y trasmitirla al sistema de negociación.

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

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

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

Las verificaciones se realizarán de manera automática y si la solicitud no modifica el tipo de transacción o la especie a negociar automáticamente se enviara al LEO y posteriormente a los sistemas de negociación.

Las órdenes modificadas por el cliente se deben considerar impartidas en el momento de la modificación para efectos del cumplimiento de la prelación de órdenes.

Toda petición debe constar en medio verificable.

4.8. Auditoria

Los procedimientos descritos en este capítulo, serán objeto de pruebas periódicas aleatorias por parte de Auditoría Interna y sus resultados remitidos al Comité de Auditoría y al Representante Legal. La documentación de las pruebas y sus resultados serán conservados por el término legal y puestos a disposición de las autoridades en el caso de ser requeridos.
De igual manera, La AMV podrá requerir a la Comisionista adelantar una auditoría interna relacionada con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Manual y se deberá proveer los resultados dicha auditoria, dentro del término señalado para tal efecto.

5. NORMAS COMUNES A LA TRANSMISIÓN DE LAS ÓRDENES AL SISTEMA DE NEGOCIACIÓN O A UNA CONTRAPARTE EN EL MERCADO MOSTRADOR

5.1. Personas Facultadas para Ingresar las Órdenes en el Sistema de Negociación

Exceptuando los casos en que se utilice el sistema electrónico de ruteo de órdenes, la transmisión de órdenes a los sistemas de negociación únicamente puede ser realizada por los Operadores con acceso directo y/o digitadores en la modalidad que se requiere dependiendo del tipo de valor sobre el que verse la orden, estando debidamente inscritos en el RNPMV.

5.2. Prelación en la Transmisión de las Ordenes "a la mayor brevedad posible"

La Comisionista transmitirá las órdenes al Sistema de Negociación o a una contraparte en el mercado mostrador de manera completa y en el mismo orden en que se encuentren registradas en el LEO, salvo las excepciones de que trata el numeral 4.5 (**Prelación de Órdenes)** del presente Manual.
La Comisionista determinará el número de Operadores o digitadores por canal, con los cuales debe contar de acuerdo con el margen y evolución de los negocios, al menos uno por canal.

5.3. Excepciones para la Transmisión de Órdenes "a la mayor brevedad posible"

La Comisionista podrá ejecutar las órdenes sin aplicación del principio "a la mayor brevedad posible", haciéndolo de manera parcial o en un orden distinto al del registro en el LEO en los siguientes casos, siempre y cuando se cuente con autorización

expresa del Cliente para el efecto a través de medio verificable, para todas las operaciones:

- Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP), en el evento de que lleguen a ser autorizadas por la Comisionista en el futuro.
- Órdenes de Grandes Montos
- Consolidación de Órdenes
- Cuando se trate de emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPA´s, martillos o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la transmisión.
- Cuando se trate del evento contemplado en el numeral 6.6 de este manual (Órdenes susceptibles de confirmación por parte del cliente).

5.4. Órdenes de Grandes Montos

De acuerdo con la situación del mercado y los procedimientos diseñados por OM Comisionista de Bolsa ésta última determinará el valor a partir del cual una orden se considerará como una orden de gran monto.

Las órdenes de grandes montos se podrán fraccionar o trasmitir parcialmente a un sistema de negociación o contraparte en el mercado mostrador. Igualmente, la trasmisión de estas órdenes puede hacerse en el momento en el que el profesional encargado de su ejecución lo considere pertinente, propendiendo por el mejor interés del cliente y del mercado.

La Comisionista de Bolsa informará a la AMV las razones por las cuales calificó la orden como de gran monto, cuando ésta así lo solicite.

5.5. Órdenes expedidas en emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPA's o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la transmisión.

Se podrá prescindir del principio de transmisión "a la mayor brevedad posible" cuando se trate de órdenes emitidas en emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPA's o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la transmisión, de acuerdo con lo definido para cada uno de los procesos.

5.6. Consolidación de Órdenes y Fraccionamiento de Operaciones

Los funcionarios autorizados para ingresar órdenes en el LEO podrán consolidar órdenes de diferentes clientes que hayan sido registradas previamente en el LEO, siempre que las órdenes cuenten con los requisitos mínimos exigidos para este fin y cada cliente así lo autorice.
La Comisionista exigirá al Operador para poder realizar la consolidación de órdenes y fraccionamiento de operaciones, lo siguiente:

- Consolidación de operaciones por operador debidamente identificadas.
- Coincidencia en la especie y precios establecidos por los clientes, por operador.

- Para realizar el fraccionamiento de órdenes que se hayan consolidado, se debe tener en cuenta el fraccionamiento en proporción al monto de la orden de cada cliente y el costo transaccional.
- El deber de información, la mejor ejecución y la debida asesoría.

5.7. Órdenes Susceptibles de Confirmación por Parte del Cliente.

La Comisionista, podrá abstenerse de transmitir la orden a la mayor brevedad posible cuando razonablemente determine que el inversionista puede verse materialmente afectado o cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el Cliente, implicarían que éste modifique la orden.

En estos casos, el operador encargado se comunicará con el cliente a la mayor brevedad posible para que éste, una vez le sean expuestas las razones de la abstención, expresamente ratifique o no la orden mediante medio verificable.

En caso de que ratifique, la Comisionista de Bolsa deberá procesar inmediatamente la orden.

5.8. Abstención en el Procesamiento de Ordenes

La Comisionista y los operadores designados por cada canal se abstendrán de procesar órdenes en cualquiera de los siguientes escenarios cuando:

1. Conozca que el cliente u ordenante está involucrado en cualquier tipo de actividad ilícita, o la orden hace parte de una actividad ilícita;
2. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden haciendo uso de información privilegiada;
3. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden para manipular el mercado;
4. Conozca que la orden contravenga el régimen de inversiones de las entidades públicas;
5. La orden constituya una infracción a la normatividad aplicable

En el evento en que el funcionario de la Comisionista que recibe la orden conozca que la misma fue emitida en condiciones que real o potencialmente se enmarquen en alguno de los casos anteriores deberá:

- Informar a la mayor brevedad posible a su inmediato superior acerca de la orden emitida bajo alguno de los presupuestos arriba mencionados, con la correspondiente sustentación de su análisis.
- Abstenerse de procesar la orden.

5.9. Transmisión de Órdenes de manera errónea por parte de Skandia Valores S.A. Sociedad Comisionista de Bolsa

La Comisionista asumirá todas las consecuencias que se generen cuando la información transmitida por éste no corresponda con la orden impartida por el cliente.

6. ETAPAS OPERATIVAS POSTERIORES A LA EJECUCIÓN

6.1. Complementación

El proceso de complementación es realizado directamente por el Back Office, con base en la información contenida en el LEO y en las operaciones reportadas en los sistemas de negociación o de registro para operaciones en mercado mostrador.
La complementación de las operaciones es realizada por los funcionarios del área de operaciones back office, de acuerdo con el soporte de la orden que el operador remite al área para control y de acuerdo con el registro de la misma en el LEO, no serán complementadas operaciones que no hayan sido ingresadas al mismo.
Este proceso de complementación se deberá realizar a la mayor brevedad posible y máximo una (1) hora después de la ejecución.

6.2. Cumplimiento

La Comisionista realizará la entrega y recepción de los valores y recursos relacionados con las operaciones de acuerdo con los tiempos y mecanismos establecidos por tipo de operación por la Bolsa de Valores de Colombia, los depósitos centralizados de valores y los administradores de sistemas de pago.

6.3. Informe sobre el Procesamiento de la Orden

6.3.1. Deber de Información

Una vez ejecutada la operación, La Comisionista enviará al cliente, dentro de los tres días hábiles siguientes, la Papeleta de Bolsa correspondiente bien sea por correo electrónico o envío físico, de acuerdo al medio que el cliente haya elegido en el formato de vinculación a la comisionista. Así mismo, podrá ponerla a disposición del cliente.
La mencionada papeleta contiene entre otras la siguiente información:

- Fecha de la operación y fecha de cumplimiento
- Número consecutivo con el que se identificó la Operación registrada en los sistemas de registro.
- Si se ejecutó en el sistema de negociación o en el mercado mostrador.
- Tipo de operación (compra o venta)
- Datos del cliente
- Características del título y de la operación
- Valor nominal, precio o tasa efectiva a la que se ejecutó la Orden, valor neto, valor de la comisión, IVA, datos de retención en la fuente.

Los empleados autorizados para recibir órdenes deben informar al cliente por uno de los Medios Verificables establecidos por la Comisionista, el cumplimiento de la Orden y el reporte tendrá la siguiente información:

- Resultado de la gestión de la orden (se ejecutó la orden o no).

- Tipo de operación.
- Precio o tasa efectiva a la que se ejecutó la orden.
- Cualquier otra información que deba darse de conformidad con la normatividad aplicable.

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

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

El empleado que recibió la orden por parte del cliente deberá usar alguno de los mecanismos de contacto verificables para confirmar que la orden fue o no ejecutada durante la vigencia de la misma. Los mecanismos admisibles para realizar dicho proceso de información serán: Llamada telefónica a alguno de los teléfonos registrados o correo electrónico del cliente confirmando la operación. Si la operación se ejecuta cuando el cliente se encuentra en línea telefónica, se le mencionará la información respectiva de la operación y se entenderá que en la misma llamada de toma de orden se le estará informando la ejecución respectiva de esta.

7. MONITOREO DE OPERACIONES – GRABACIÓN DE LLAMADAS.

El área de riesgo operacional tendrá dentro de sus funciones realizar monitoreo a las llamadas grabadas de la Comisionista con el fin de establecer:

- Correcto cierre de las operaciones,
- Detectar posibles casos de fuga de información.

Frecuencia. Los monitoreos se harán por lo menos con periodicidad Semanal.

Cobertura. El monitoreo se hará por muestreos aleatorios, teniendo en cuenta factores como: Montos, contrapartes/terceros,

El monitoreo se aplica de igual forma tanto para inversiones de terceros como para la posición propia

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código de Ética y Conducta
Manual de Gobierno Corporativo
Por las infracciones a lo previsto en el presente manual, se impondrán las sanciones correspondientes, según lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo de la Comisionista.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Modificaciones y Aprobaciones

La siguiente es la secuencia de aprobaciones y modificaciones que ha tenido el manual del LEO en la Comisionista.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR
1.0	2014	Primera Versión	Equipo de implementación y Gerente Administrativo
2.0	Julio 2016	Ajuste actividad E-Trading	Equipo de implementación
3.0.	Julio 2018	Ajuste ordenes de grandes montos	Riesgo Financiero
4.0	Septiembre 2018	Se elimina lo relacionado con E-trading e E-trader ya que la plataforma no se va a poner en producción.	Equipo de Implementación y Gerente de Valores
5.0	Noviembre 2019	Ajustes Cambio de Razón Social	Proyectos