

# MANUAL

## LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES

### CONTENIDO

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLE .....	3
4. VOCABULARIO.....	3
5. ASPECTOS GENERALES.....	7
6. DESARROLLO .....	7
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>7</b>
<b>PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES .....</b>	<b>7</b>
Artículo 1. Principios .....	7
Artículo 2. Obligatoriedad del manual .....	8
Artículo 3. Control Interno .....	9
Artículo 4. Publicidad .....	9
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>10</b>
<b>REGLAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ÓRDENES .....</b>	<b>10</b>
Artículo 5. Contenido de las órdenes .....	10
Artículo 6. Etapas para el tratamiento de órdenes .....	11
Artículo 7. Recepción de órdenes a través de un medio verificable .....	12
Artículo 8. Registro en el LEO previo a la ejecución .....	15
Artículo 9. Prelación de órdenes.....	15
Artículo 10. Confirmación de valores o recursos del cliente .....	16
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>16</b>
<b>RECEPCIÓN DE ÓRDENES.....</b>	<b>16</b>
Artículo 11. Ordenantes.....	16
Artículo 12. Personas autorizadas para recibir órdenes.....	17
Artículo 13. Momento de recepción de las órdenes .....	18
Artículo 14. Órdenes verbales .....	18
Artículo 15. Órdenes escritas en formato físico.....	19
Artículo 16. Órdenes escritas en medio digital .....	19
Artículo 17. Órdenes incompletas .....	19
Artículo 18. Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP, MARKET ON CLOSE).....	20
Artículo 19. Recepción de órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas .....	20



Artículo 20. Canales para la recepción de órdenes.....	21
Artículo 21. Envío de órdenes en grupos.....	28
Artículo 22. Operador con acceso directo.....	28
Artículo 23. Estándares para la recepción de órdenes a través de redes de oficinas de un tercero.....	28
Artículo 24. Centros de acopio.....	29
Artículo 25. Centro de transmisión.....	29
Artículo 26. Sistema electrónico de ruteo de órdenes.....	30
Artículo 27. Tarifas.....	30
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>30</b>
<b>REGISTRO DE ORDENES EN EL (LOS) LEO.....</b>	<b>30</b>
Artículo 28. Personas facultadas para registrar órdenes en el (los) LEO.....	30
Artículo 29. LEO por canal.....	31
Artículo 30. Contenido del registro de la orden en el LEO.....	32
Artículo 31. Integridad de la información del LEO.....	32
Artículo 32. Interrupciones del LEO.....	32
Artículo 33. Corrección de órdenes en caso de error.....	33
Artículo 34. Cancelación o modificación de órdenes por parte del cliente.....	34
Artículo 35. Auditoría.....	34
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>35</b>
<b>NORMAS COMUNES A LA TRANSMISIÓN DE LAS ÓRDENES AL SISTEMA DE NEGOCIACIÓN O A UNA CONTRAPARTE EN EL MERCADO MOSTRADOR.....</b>	<b>35</b>
Artículo 36. Personas facultadas para ingresar las órdenes en el sistema de negociación.....	35
Artículo 37. Prelación en la transmisión de las órdenes a la mayor brevedad posible....	35
Artículo 38. Excepciones para la transmisión de órdenes a la mayor brevedad posible.	35
Artículo 39. Órdenes de grandes montos.....	36
Artículo 40. Consolidación de órdenes y fraccionamiento de operaciones.....	36
Artículo 41. Confirmación de la orden por parte del cliente en los casos de abstención	39
Artículo 42. Transmisión de órdenes de manera errónea.....	39
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>40</b>
<b>ETAPAS OPERATIVAS POSTERIORES A LA EJECUCIÓN.....</b>	<b>40</b>
Artículo 43. Complementación y Cumplimiento:.....	40
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>40</b>
<b>INFORME SOBRE EL PROCESAMIENTO DE LA ORDEN.....</b>	<b>40</b>
Artículo 44. Deber de información.....	40
<b>CAPITULO VIII.....</b>	<b>42</b>
<b>DEBER DE ABSTENCIÓN.....</b>	<b>42</b>
Artículo 45. Deber de abstención.....	42



## 1. OBJETO

Definir e implementar las políticas y procedimientos para el registro y procesamiento de las órdenes recibidas de los clientes de Corredores Davivienda S.A.

## 2. ALCANCE

Aplica, para el procesamiento de las órdenes (de compra, venta y demás operaciones sobre valores), que sean recibidas y ejecutadas por Corredores Davivienda S.A., a nivel nacional, bajo el “*Contrato Marco de Comisión, Intermediación y de Mandato para la Administración Valores*”

## 3. RESPONSABLE

Son responsables de cumplir las políticas y procedimientos descritos en el presente manual:

Vicepresidente Comercial, Gerente de Mercado de Capitales, Director Segmento Individual, Director Segmento Corporativo, Gerente de Derivados, Jefe de Mesa, Asesor de Inversión (Operador), Asistente Comercial (Certificado), Asistente Mercado de Capitales, Seteador, Asesor Comercial de Inversiones, Asesor de Trading, Especialista de Trading Electrónico, Profesional II Trading Electrónico, Coordinador Comercial de Inversiones, Complementador – Cumplimiento y las Fuerzas Especializadas en la Red de Oficinas definidas por el Banco Davivienda bajo el contrato de uso de red.

## 4. VOCABULARIO

**APODERADO:** Es la persona que diligencia los formatos de “*Registro de Producto*” y “*Registro de Firmas e instrucciones*” clientes y firmas con base en un poder. Las facultades del apoderado serán equivalentes a las de ordenante siempre y cuando cuente con un “*poder general*” en el que se le autorice a impartir órdenes. y, en principio, no podrá designar cotitulares de los valores ni designarse a él mismo como cotitular de los valores, salvo que en el “*poder general*” expresamente se lo faculte para tal efecto, o exista una comunicación escrita



del cliente facultándolo para tal efecto o medie una autorización expresa de la Gerencia Jurídica.

**CANALES DE RECEPCIÓN DE ORDENES:** Personas o sistemas con los cuales el cliente interactúa al momento de impartir una *“Orden de Operación”*.

**CENTRO DE ACOPIO:** Lugar donde o mecanismo a través del cual se centralizan las órdenes recibidas de la Red de Oficinas, para su posterior ingreso al (los) LEO

**CENTRO DE TRANSMISIÓN:** Lugar donde o mecanismo a través del cual se centralizan las órdenes de todos los canales (y de todos los LEO) para la transmisión a los sistemas de negociación o a la contraparte en el mercado mostrador. Se consideran como Centros de Transmisión, entre otros, el aplicativo COEASY y el sistema electrónico de ruteo de órdenes.

**COEASY – LEO:** Sistema interno de Corredores Davivienda S.A. que centraliza la información del Front, Back y Middle office; en este sistema, se genera el *“Libro Electrónico de Ordenes”*.

**CUENTA CLIENTE:** Es la forma en que la sociedad comisionista identifica en sus aplicativos internos el saldo nominado en pesos y el inventario de títulos que administra a nombre de cada uno de sus clientes.

**FUNCIONARIOS COMERCIALES:** Son los funcionarios que suministran asesoría al cliente en productos o servicios relacionados con la intermediación de valores. No estarán incluidas en esta categoría las personas cuya labor comercial se limite al ofrecimiento y simple entrega de información sobre alternativas de inversión, sin desarrollar ninguna de las actividades que se consideran asesoría. Adicionalmente, son los funcionarios del Área Comercial que se encuentren o deban estar categorizados en cualquiera de las modalidades de certificación establecidas por el Autorregulador del Mercado de Valores – AMV, en especial, los Asesores de Inversión, Asistentes Comerciales, Asesores Comerciales de Inversión, Asesor de Trading, Especialista de Trading Electrónico y Profesional II de Trading Electrónico y aquellos de la Fuerzas Especializadas en la Red de Oficinas definidos por el Banco Davivienda bajo el contrato de uso de red.



**LIBRO ELECTRONICO DE ORDENES:** Sistema electrónico en el que todas las órdenes de compra, venta y demás operaciones sobre valores que reciba Corredores Davivienda S.A., por cuenta de un tercero, quedan registradas y ordenadas cronológicamente.

**LÍMITES SARIC:** Límite de exposición a Riesgo de Contraparte (RiC) establecido por Corredores Davivienda S.A. bajo el Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte, para las operaciones de Contado (hasta t+3) con el cual se receptionan órdenes y se opera sin la confirmación previa de suficiencia de recursos en las cuentas de los clientes, sino con base en la confirmación de disponibilidad de límites SARIC.

**MEDIO VERIFICABLE:** Es aquel mecanismo adoptado por Corredores Davivienda S.A., que permite el registro confiable del momento y de la información correspondiente a las órdenes recibidas y negociadas en el mercado.

**OPERADOR CON ACCESO DIRECTO:** Quien tenga acceso a una pantalla activa, que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación y cuentan con una certificación vigente ante el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores como operadores.

**OPERADOR SIN ACCESO DIRECTO:** Quien no tenga acceso a una pantalla activa, que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación y cuentan con una certificación vigente ante el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores como operadores.

**ORDEN:** Instrucción impartida por un cliente o por las personas que éste haya designado para el efecto a la Sociedad Comisionista de Bolsa para la ejecución de una compra o venta de valores a un precio dado a una fecha determinada a través de los canales y medios verificables autorizados por la compañía.

**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. **PANTALLA LIVIANA:** Sistema Interno utilizado por la



Sociedad Comisionista de Bolsa a través del cual la Red de Oficinas remite al Centro de Acopio para su ingreso y procesamiento las órdenes recibidas en dicho canal.

**PAPELETA DE BOLSA:** Es el comprobante de la operación que expide la Bolsa de Valores de Colombia.

**PARTE RELACIONADA:** Se considerarán partes relacionadas de un cliente las siguientes:

- a) Las personas jurídicas de las que el cliente sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.
- b) Las personas jurídicas en la que tenga una participación material.
- c) Las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales a) y b) anteriores.
- d) El cónyuge, compañero(a) permanente y las personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil.

**PRELACIÓN DE ÓRDENES:** Independiente del canal de recepción de órdenes, las personas facultadas para el registro en el LEO de dicho canal deberán respetar el orden de llegada de cada una de ellas. No importa el monto, el cliente, o por el canal que haya sido recibida.

**RED DE OFICINAS:** Son las oficinas del Banco Davivienda mediante las cuales Corredores Davivienda S.A. ofrece sus productos, ya sea directamente o a través de un tercero en desarrollo de un contrato de uso de red.

**SAE:** Servicio de acceso electrónico

**SISTEMA ELECTRÓNICO DE RUTEO DE ÓRDENES:** Herramienta tecnológica a través de la cual la sociedad comisionista permite el acceso a clientes a un sistema enrutador electrónico de órdenes de manera ágil y en tiempo real, donde la Orden que es aprobada se transmite a los sistemas transaccionales de la Bolsa de Valores de Colombia sin ningún tipo de manipulación o reingreso por otra persona.



## 5. ASPECTOS GENERALES

No aplica

## 6. DESARROLLO

### CAPITULO I

#### PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES

##### Artículo 1. Principios

- **Trazabilidad**

Corredores Davivienda S.A. propugnará porque sea posible verificar y auditar las condiciones en las cuales se surten cada una de las etapas para el procesamiento de las órdenes de sus clientes. Las etapas mencionadas son:

- Recepción de órdenes
- Registro de órdenes
- Transmisión de órdenes al sistema de negociación o a las contrapartes en el caso de procesamiento de órdenes en el OTC.
- Ejecución de órdenes en el sistema transaccional o cierre y registro de operaciones con una contraparte en los sistemas de registro del mercado OTC.
- Procesos operativos posteriores a la ejecución (complementación y cumplimiento)
- Informe a clientes sobre el procesamiento de órdenes

- **Equidad**

Corredores Davivienda S.A. tratará equitativamente las órdenes impartidas por sus clientes, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.



- **Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes**

Corredores Davivienda S.A. informará previamente a sus clientes acerca de las características generales del sistema de procesamiento de órdenes, de conformidad con lo establecido en este manual

- **Integridad y seguridad en el manejo de documentación**

Corredores Davivienda S.A., propenderá por la integridad, veracidad y seguridad de la documentación institucional en materia de órdenes.

- **Anteposición de intereses**

Siempre que se trate de la ejecución de operaciones por cuenta de terceros, Corredores Davivienda S.A. antepondrá el interés de sus clientes sobre los suyos propios.

- **Instrucciones específicas**

Cuando se trate de “clientes inversionistas”, el mejor resultado posible se evaluará principalmente con base en el precio o tasa de la operación, en las condiciones de mercado al momento de su realización, obtenido después de restarle todos los costos asociados a la respectiva operación, cuando haya lugar a estos. Para los demás clientes, se deberá tener en cuenta, el precio o tasa, los costos, el tiempo de ejecución, la probabilidad de la ejecución y el volumen, entre otros. No obstante, cuando exista una instrucción específica de un cliente que se encuentra clasificado como “Inversionista Profesional”, previa a la realización de la operación, Corredores Davivienda S.A. podrá ejecutar la “Orden de Operación” siguiendo tal instrucción, la cual será conservada por cualquier medio (grabación telefónica, correo electrónico, chat etc.).

## **Artículo 2. Obligatoriedad del manual**

Corredores Davivienda S.A. adopta el presente manual, para regular el sistema de registro y procesamiento de las órdenes de los clientes, el cuál será de obligatorio cumplimiento para



todos los funcionarios comerciales de la Compañía y de las fuerzas comerciales de la Red de Oficinas definidas por el Banco Davivienda en virtud del contrato de uso de red.

### **Artículo 3. Control Interno**

Corredores Davivienda S.A. a través del área de auditoría del Banco Davivienda revisará el cumplimiento de las disposiciones que se establezcan en este manual, las cuales estarán incluidas en su plan de trabajo al inicio de cada año, que será presentado al Comité de Auditoría. Los Vicepresidentes Comercial y de Banca Privada, los correspondientes Jefes de Mesa, así como los Gerentes de Producto, serán los responsables de recibir y evaluar los informes que elaboren los auditores y adoptar el plan de mejora correspondiente que deberá ser presentado al Comité de Auditoría.

### **Artículo 4. Publicidad**

Corredores Davivienda S.A. dará a conocer a los clientes, el presente manual, a través de la página web: [www.daviviendacorredores.com](http://www.daviviendacorredores.com).

En cumplimiento del Deber de Información, al momento de la vinculación del cliente, se le informará sobre la publicación en la mencionada página Web, del documento “*Guía del Manual Libro Electrónico de Órdenes*” que contiene las características más importantes del “*Manual Libro Electrónico de Órdenes*”.

Las modificaciones estarán disponibles en la historia de este documento.

El “*Manual Libro Electrónico de Órdenes*” se mantendrá controlado en medio electrónico y la aprobación del mismo estará a cargo de la Junta Directiva.

La expedición y actualización de la “*Guía del Manual Libro Electrónico de Órdenes*” para el cliente, con las características generales del “*Manual Libro Electrónico de Órdenes*”, estarán a cargo del área Comercial con el apoyo del área de Mercadeo.



El área responsable de efectuar la publicación del “Manual Libro Electrónico de Órdenes” y la “Guía del Manual Libro Electrónico de Órdenes” con las características generales del manual es el área encargada de administrar la información de la página web.

## CAPITULO II

### REGLAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ÓRDENES

#### Artículo 5. Contenido de las órdenes

En Corredores Davivienda S.A., 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.

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

1. Fecha y hora en que la “Orden de Operación” se recibe.
2. Identificación del cliente u ordenante en caso de que aplique.
3. La identificación de quien recibió la “Orden de Operación”.
4. Tipo de “Orden de Operación” (condicionada, límite, a mercado, de condiciones determinables por el mercado (VWAP, MARKET ON CLOSE). En caso de que no se especifique el tipo de “Orden de Operación” se presumirá que ésta es a mercado.
5. Indicación de si la “Orden de Operación” es de compra o venta, repo, simultánea o TTV.
6. Cantidad o monto, según aplique.
7. Fecha de cumplimiento de la operación. Si no se dice la fecha de cumplimiento se entenderá que la “Orden de Operación” es impartida para cumplimiento t+0 tratándose de valores de renta fija y t+3 tratándose de valores de renta variable.
8. Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la “Orden de Operación”.
9. Vigencia de la “Orden de Operación”. 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 todo caso los funcionarios comerciales se



abstendrán de recibir órdenes de los clientes cuya vigencia máxima sea mayor a treinta (30) días calendario. En el caso del canal Sistema Electrónico de Ruteo de Órdenes para clientes, la vigencia será de 1 día, salvo instrucción en contrario por parte del cliente.

10. En caso de que aplique, si la “*Orden de Operación*” se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.

En Corredores Davivienda S.A., mientras la “*Orden de Operación*” verbal o escrita no cumpla con los requisitos mínimos de información, no se considera recibida la orden.

En Corredores Davivienda S.A. es deber de los funcionarios comerciales utilizar los “*Protocolos y Libretos de Transacción*” para la recepción de órdenes derivadas del “*Contrato Marco de Comisión, Intermediación y de Mandato para la Administración Valores*”

Toda orden límite deberá contener el precio o tasa límite.

Toda orden condicionada deberá contener explícitamente las condiciones bajo las cuales se puede ejecutar la orden.

Todas las órdenes u operaciones que se ejecuten o realicen por cuenta de un cliente, deberán haber sido recibidas de manera previa a su ejecución.

## Artículo 6. Etapas para el tratamiento de órdenes

El “*Manual Libro Electrónico de Órdenes*” de Corredores Davivienda S.A. comprende las siguientes etapas para el procesamiento de órdenes:

- **Recepción de órdenes:** Momento en el cual Corredores Davivienda S.A. recibe una “*Orden de Operación*” impartida por un cliente a través de los medios verificables autorizados.
- **Registro de órdenes en el Libro Electrónico de órdenes (LEO):** Etapa en la que Corredores Davivienda S.A. registra la “*Orden de Operación*” en el LEO correspondiente.



- **Transmisión de las órdenes a un sistema de negociación o a diferentes contrapartes cuando se trate del mercado mostrador:** Momento en el cual se transmite la “Orden de Operación” al sistema de negociación o a una contraparte cuando se trate del mercado mostrador.
- **Ejecución de órdenes:** Momento en el cual Corredores Davivienda S.A. da cumplimiento a la “Orden de Operación” impartida mediante la realización de una negociación de valores a través de un sistema transaccional o ejecuta la “Orden de Operación” recibida en el mercado mostrador (OTC)
- **Procesos operativos posteriores a la ejecución:** Etapa en la cual se desarrollan todos los procesos de carácter operativo asociados al cumplimiento de la operación ejecutada con base en la “Orden de Operación” recibida.
- **Informe sobre el procesamiento de la orden:** Momento en el cual Corredores Davivienda S.A. le informa al cliente sobre las condiciones en que se procesó la “Orden de Operación” y si ésta pudo ser ejecutada o no.

#### **Artículo 7. Recepción de órdenes a través de un medio verificable**

Solo se recibirán órdenes impartidas en los términos dispuestos para cada canal, que provengan del cliente o sus ordenantes.

Corredores Davivienda S.A., recibirá las órdenes, sus modificaciones o las cancelaciones de órdenes a través de un medio verificable.

En Corredores Davivienda S.A. la recepción, modificación o cancelación de órdenes se efectúa a través de los medios verificables definidos. Se entiende que no existe “Orden de Operación” si no fue impartida a través de medio verificable.

Para comprobar la debida utilización de medios verificables, Corredores Davivienda S.A., verificará la confirmación de “Órdenes de Operación” a través de los canales de recepción y cuyos resultados son reportados al Vicepresidente Comercial, Jefes de Mesa y Comité de Auditoría.



Corredores Davivienda S.A. almacenará de manera íntegra y protege de alteraciones posteriores la información contenida en los medios verificables; Coeasy - LEO utiliza los diseños de integridad e integralidad que manejan las bases de datos Oracle. Las tablas donde se almacenan las órdenes y operaciones de LEO se auditan para establecer quién y a qué horas se efectuó update a las bases de datos.

La Comisionista de Bolsa podrá recibir la “*Orden de Operación*” a través de cualquiera de los siguientes medios verificables:

**Órdenes Verbales:** Los funcionarios autorizados por La Sociedad Comisionista de Bolsa podrán a través de una línea telefónica grabada recibir “Órdenes de Operaciones” que cumplan con todos sus elementos para su procesamiento. Por lo tanto, si al momento de procesar la Orden se establece que se trata de una Orden incompleta, los funcionarios deberán comunicarse nuevamente con el cliente, a la mayor brevedad, para obtener la información faltante.

La línea telefónica Grabada corresponderá a líneas digitales y análogas que estarán en el sistema de comunicaciones y grabación permanente definido por la firma para los funcionarios comerciales y operativos que ocupen cargos en donde se maneje información sensible.

**Órdenes escritas:** A través del diligenciamiento del formato “*Recepción de Orden – Cierre de Negocio*” establecido o comunicación suscrita por el cliente, con los requisitos mínimos establecidos, se podrá hacer la recepción de la Orden.

En Corredores Davivienda S.A., la “*Orden de Operación*” escrita también puede ser recibida a través de los siguientes medios:

- Vía Fax
- Chat
- Correo electrónico
- Bloomberg



Según el medio verificable escrito usado, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Formato *“Recepción de Orden – Cierre de Negocio”*: Autorizado por Corredores Davivienda S.A. en donde se consigna la fecha y hora de recepción, previamente radicado y que cumpla con los procesos establecidos por la sociedad comisionista para su trámite.
- Fax: Recibidos exclusivamente por el área de Archivo y Correspondencia, deberá ser previamente radicado y deberá cumplir con los procesos de visación de firmas.
- Chat: Las órdenes de clientes que se reciban por este medio deberán provenir del correo electrónico previamente registrado en la cuenta del cliente.
- Correo electrónico: Las órdenes de clientes que se reciban por este medio deberán provenir del correo electrónico previamente registrado en la cuenta del cliente.
- Bloomberg: Red interactiva de información financiera, proveedor de negocios, noticias y datos financieros.

Las órdenes impartidas a través de la Red de Oficinas se entenderán como órdenes escritas, por ser éste el Medio Verificable, aunque el contenido de la misma sea registrado por el aplicativo Pantalla Liviana.

Se podrán recibir órdenes fuera de la oficina, siempre y cuando se establezca comunicación con Corredores Davivienda S.A. S.A. a través de una línea telefónica grabada.

Medio Verificable	Órdenes Verbales	Órdenes Escritas					OMS
		Formato o carta del Cliente	Fax	Chat	Correo Electrónico	Bloomberg	
Canales	Línea telefónica Grabada						
Operador con Acceso Directo	x	x	x	x	x	x	
Operador Sin Acceso Directo	x	x	x	x	x	x	

Asesores Comerciales	x	x	x	x	x		
Red de Oficinas	x	x		x	x		
E-Trading							x

### Artículo 8. Registro en el LEO previo a la ejecución

En Corredores Davivienda S.A., ninguna “Orden de Operación” podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el sistema LEO salvo en el caso de las órdenes impartidas a aquellos operadores con acceso directo.

Las órdenes que se transmitan al sistema transaccional por los Asesores de Inversión (operadores sin acceso directo), Asesores Comerciales de Inversiones, Asesor de Trading, Especialista de Trading Electrónico, Profesional II Trading Electrónico y Coordinador Comercial de Inversiones y por los Asistentes Comerciales certificados cuando actúen como back-up de los Asesores de Inversión, así como por las fuerzas Especializadas de la Red de Oficinas del Banco Davivienda en virtud del contrato de uso de red, se registrarán previamente en el LEO correspondiente.

### Artículo 9. Prelación de órdenes

En Corredores Davivienda S.A., 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 órdenes de grandes montos, consolidadas, primarias y VWAP, MARKET ON CLOSE

Las órdenes se deberán ingresar en LEO y ejecutar, conservando el orden en que fueron recibidas del cliente, respetando el principio de primero en el tiempo primero en el derecho.

Para la ejecución de órdenes, respetando la prelación de las mismas, se tendrá en cuenta la hora en que estas se ingresen al LEO, con todos sus elementos e información requerida

Todas las órdenes que se reciban tanto dentro, como fuera del horario de operación de los distintos mercados, deberán registrarse en LEO a la mayor brevedad posible, teniendo en

cuenta los horarios de mercado definidos por la Bolsa de Valores de Colombia. Todo lo anterior sin perjuicio de las excepciones sobre prelación de órdenes que se contemplen en este manual.

#### **Artículo 10. Confirmación de valores o recursos del cliente**

Cuando la “*Orden de Operación*” se encuentre con toda la información completa para poder ejecutarla, el funcionario comercial confirmará los valores o los recursos del cliente, verificando en el sistema, que los recursos se encuentren disponibles y sean suficientes para cumplir la “*Orden de Operación*” impartida, o que dicho cliente cuente con un límite otorgado por la Firma (a través del SARIC) para operar en condiciones diferentes.

Los clientes de los canales de E-trading-Home Broker y aquellos cuyas instrucciones sean remitidas a través de la herramienta de Pantalla Liviana deberán siempre contar con los recursos o valores, previo a la aceptación de la orden.

### **CAPITULO III**

#### **RECEPCIÓN DE ÓRDENES**

#### **Artículo 11. Ordenantes**

Los clientes podrán facultar a una o varias personas para que impartan órdenes en su nombre. Esta facultad será otorgada en el “*Registro de Firmas e Instrucciones Persona Natural o Jurídica*” (según aplique) o en cualquier otro documento en el que el cliente solicite su registro, de manera previa a la realización de la primera operación

Los clientes podrán asignar como ordenantes a sus Partes Relacionadas o a cualquier otra persona, no obstante lo anterior, Corredores Davivienda S.A. en ningún caso permitirá que alguien sea ordenante de más de cinco (5) clientes de la respectiva entidad. Para estos efectos no se tendrán en cuenta los casos en que el ordenante sea Parte Relacionada de un cliente, como en los casos de parientes o de sociedades en las que el ordenante es administrador,



miembro de un Órgano de Control o accionista con más del 5%, de conformidad con el “Código de Ética Grupo Empresarial Bolívar”.

Los ordenantes designados por los clientes en ningún caso podrán ser personas vinculadas de la sociedad comisionista de bolsa, salvo en los casos de representación de menores de edad en virtud de la patria potestad.

El cliente asumirá la responsabilidad por las decisiones adoptadas por el ordenante que él ha designado, pues siempre se entenderá que éste actúa en el mejor interés del cliente.

En Corredores Davivienda S.A. todas las órdenes que se reciban en forma escrita, deben estar firmadas por el cliente u ordenante según sea el caso y deberán ser radicadas antes de su ejecución y cumplir con los procesos de validación previstos por Corredores Davivienda S.A. cuando ello sea procedente.

Los cotitulares solo podrán impartir instrucciones u órdenes sobre el título en el que detenta dicha condición, al fallecimiento del titular.

## **Artículo 12. Personas autorizadas para recibir órdenes**

Se podrán recibir órdenes en la Sociedad Comisionista a través de los funcionarios y los sistemas autorizados para cada canal, así:

**Funcionarios de la Red de Oficinas:** En la Sociedad Comisionista se entenderá que están autorizados para recibir órdenes todos los funcionarios de la fuerza Especializada que el Banco Davivienda disponga de acuerdo con sus políticas y procedimientos internos, quienes ejercerán sus funciones dentro del marco de los manuales y procedimientos establecidos por LA SOCIEDAD COMISIONISTA en virtud del contrato de uso de red vigente entre ambas entidades.

**Funcionarios comerciales:** Operadores con acceso directo, Operadores sin acceso directo con enrutador, Asesores Comerciales de Inversiones, Asesor de Trading, Especialista de Trading Electrónico, Profesional II Trading Electrónico y Coordinador Comercial de Inversiones y, asistentes comerciales.



Corredores Davivienda S.A. mantendrá actualizado el “*Listado de Operadores*”, con los nombres de los operadores con acceso directo, de los operadores sin acceso directo así como de los demás funcionarios comerciales autorizados para recibir órdenes por la entidad, Corredores Davivienda S.A. en coordinación con las áreas, de Gestión Humana, Seguridad de la Información, Comercial y Mercadeo, y el Banco Davivienda, dará a conocer en la página web [www.corredores.com](http://www.corredores.com) el “*Listado de Operadores*” con la relación actualizada de las personas autorizadas para recibir órdenes.

El contacto y comunicación con el cliente es responsabilidad de los Asesores de Inversión (Operadores), o Asesores Comerciales, pero se podrá delegar la función en el Asistente Comercial como back-up de los Asesores de Inversión siempre y cuando se encuentre certificado como Operador.

### **Artículo 13. Momento de recepción de las órdenes**

La sociedad comisionista recibirá las órdenes, sus modificaciones o las cancelaciones de órdenes a través de un medio verificable. Para el efecto, 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.

La hora de los sistemas de grabación de voz, datos y los sistemas operativos internos de Corredores Davivienda S.A., se encuentra sincronizada con la hora oficial colombiana de la página Web <http://horalegal.sic.gov.co/>.

### **Artículo 14. Órdenes verbales**

En Corredores Davivienda S.A., las órdenes verbales impartidas por el cliente, siempre deberán ser recibidas telefónicamente a través de una línea grabada.

Cuando desde una línea telefónica no grabada se atiende al cliente y este pretenda emitir una “*Orden de Operación*” verbal, el funcionario comercial, debe informar al cliente que la orden



será recibida desde una línea telefónica grabada, facilitando la comunicación para la recepción de la orden.

#### **Artículo 15. Órdenes escritas en formato físico**

Corredores Davivienda S.A. podrá recibir órdenes escritas utilizando el formato “*Recepción de Orden – Cierre de Negocio*”, el cual tiene los espacios establecidos para ingresar la información de la orden y el Formato de Orden por Pantalla Liviana.

Cuando se reciba una “*Orden de Operación*” a través del diligenciamiento del formato de Corredores Davivienda S.A. o comunicación del cliente, el Asesor de Inversión verificará que se encuentre firmada por el cliente u ordenante, consignará en el documento la fecha, hora y minuto en que se imparte la “*Orden de Operación*” y procederá a su correspondiente radicación.

#### **Artículo 16. Órdenes escritas en medio digital**

Corredores Davivienda S.A. podrá recibir órdenes escritas en medio digital, (Chat, bloomberg, Correo electrónico) adoptando mecanismos que le permitan identificar con certeza al cliente u ordenante. Para el efecto, en el “*Registro de Producto Persona Natural o Persona Jurídica*”, se determinará la dirección del correo electrónico o mecanismo similar que usará el cliente u ordenante para el envío de órdenes por medio digital, dejando registro de esta información en el sistema y cuando se reciban las instrucciones por estos medios, el funcionario comercial deberá validar que éstas provengan desde las cuentas previamente registradas.

#### **Artículo 17. Órdenes incompletas**

El funcionario comercial es responsable de recibir y verificar la “*Orden de Operación*” del cliente, constatando que ésta, contenga la información mínima establecida para poder ejecutarla. Mientras la “*Orden de Operación*” verbal o escrita no cumpla con los requisitos mínimos de información no se considerará recibida la orden.



Corredores Davivienda S.A. no procesará “Orden de Operación” incompletas, puesto que carecen de validez al no contener la información necesaria para su ejecución.

Por lo tanto, si al momento de procesar la Orden se establece que se trata de una Orden incompleta, los funcionarios deberán comunicarse nuevamente con el cliente, a la mayor brevedad, para obtener la información faltante a través de los medios verificables autorizados.

#### **Artículo 18. Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP, MARKET ON CLOSE)**

Corredores Davivienda S.A. cuenta con políticas y procedimientos sobre las órdenes determinables por el mercado, en donde se establecen las características especiales que deben cumplir los clientes que pueden impartir estas órdenes, funcionarios autorizados para recibirlas, aceptación de los clientes sobre las condiciones en que son procesadas y ejecutadas y las políticas de riesgos aplicables a las mismas.

En Corredores Davivienda S.A., los clientes autorizados para impartir órdenes con condiciones determinables por el mercado son los clientes clasificados por la firma como Inversionistas Profesionales.

Corredores Davivienda S.A. procurará ejecutar las órdenes impartidas con condicionamiento VWAP, MARKET ON CLOSE, ajustándose en lo máximo al criterio de precio ponderado promedio del mercado.

#### **Artículo 19. Recepción de órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas**

En Corredores Davivienda S.A. se podrán recibir órdenes verbales desde un teléfono celular, fuera del horario de negociación o fuera de la oficina, siempre y cuando el funcionario comercial establezca comunicación con Corredores Davivienda S.A. a una línea telefónica grabada.

Las órdenes recibidas por fuera del horario de negociación serán ingresadas al LEO de acuerdo con lo previsto para el canal correspondiente, y procesadas el día hábil siguiente.





negociación X-STREAM, informar al cliente de la ejecución de la orden y registrar la misma en el sistema interno Coeasy – LEO.

En caso de que la orden no sea ejecutada o sea ejecutada de forma parcial, se informará al cliente y se recibirá instrucción respecto a la orden o saldo de la misma, la cual puede ser orden de cancelación o modificación.

Cuando las órdenes sean susceptibles de consolidación se deberá ejecutar la distribución de las órdenes con la metodología de precio promedio ponderado.

### **Canal de Operadores Sin Acceso Directo con Enrutador**

Los clientes podrán emitir órdenes de compra y venta de valores de renta variable en forma verbal o escrita, por los medios establecidos en este manual, a través de un Operador Sin Acceso Directo con Enrutador, los cuales recibirán “Órdenes de Operaciones” previa la prestación de la debida asesoría.

El Operador sin Acceso Directo con Enrutador deberá recibir del cliente la orden e ingresarla plataforma, dichas órdenes serán transmitidas a través del SAE al sistema de negociación X-STREAM, respetando el orden en que fueron recibidas y monitoreando la ejecución de las mismas.

Si la orden fue tomada fuera del horario de negociación se transmitirá a más tardar el día hábil siguiente al de su recepción respetando la prelación.

En caso de que la orden no sea ejecutada o sea ejecutada de forma parcial, se informará al cliente y se recibirá instrucción respecto a la orden o saldo de la misma por parte de éste.

En casos de interrupción total o parcial de este canal, la Sociedad Comisionista ha determinado que los clientes podrán impartir sus “Órdenes de Operaciones” a través del canal Operador Sin Acceso Directo (Contingencia).



De igual forma, la Firma tiene previsto el uso de la fuerza no especializada del Banco Davivienda dentro del procesamiento de instrucciones de venta de valores de clientes, instrucciones que deberán ser ingresadas en el Sistema de Pantalla Liviana en primera instancia, con el fin de validar la disponibilidad de títulos, para su posterior aprobación y registro en el respectivo LEO por parte de un funcionario del centro de acopio de la Sociedad Comisionista debidamente certificado ante el AMV, respetando el Orden en que fueron recibidas, sin importar la hora de su recepción (dentro o fuera de horario de negociación).

En el caso de no funcionamiento de la Pantalla Liviana, los clientes podrán acceder a través de la fuerza Especializada del Banco Davivienda en el canal de Red de Oficinas.

### **Canal de Red de Oficinas**

En virtud del contrato de uso de red vigente entre La Sociedad Comisionista y el Banco Davivienda, se entenderá que están autorizados para recibir órdenes todos los funcionarios que el Banco Davivienda disponga de acuerdo con sus políticas y procedimientos internos, quienes ejercerán sus funciones dentro del marco de los manuales y procedimientos establecidos por la sociedad comisionista.

Las Fuerzas Especializadas de la red de Oficinas podrán recibir “Órdenes de Operaciones” de valores de Renta Variable o de Renta Fija a través del medio verificable previsto en el presente Manual, previa asesoría a los clientes.

Las órdenes recibidas por los Asesores Comerciales serán ingresadas en la plataforma, a la mayor brevedad para su posterior recepción, aprobación y registro por parte del Centro de Transmisión quien lo transmitirá al sistema de negociación, respetando el orden en que fueron recibidas; si la orden fue tomada fuera del horario de negociación se transmitirá a más tardar el día hábil siguiente al de su recepción respetando la prelación.

En casos de interrupción total o parcial de este canal, La Sociedad Comisionista ha determinado que los clientes podrán impartir sus “Órdenes de Operaciones” a través del canal de Operador sin Acceso Directo.



**Sistema Electrónico de Ruteo de Órdenes E-Trading** El detalle de éste canal se encuentra descrito en el Manual SERO.

Solo podrán impartir órdenes a través del sistema electrónico de ruteo de órdenes los clientes y sus ordenantes autorizados previamente, que hayan suscrito el contrato y el reglamento para uso del sistema electrónico de ruteo de órdenes con La Sociedad Comisionista y cuenten con los permisos y usuarios proporcionados por esta para el acceso a la plataforma.

Las órdenes ingresadas al sistema de ruteo por fuera del horario de negociación serán procesadas el día hábil siguiente e ingresadas al LEO.

Para impartir la Orden a través del sistema se debe cumplir con los parámetros definidos para este canal, ya que por definición la plataforma no procesará órdenes incompletas. No se podrá impartir órdenes a través del sistema para operaciones especiales como opas, martillos y colocaciones primarias.

Las órdenes serán transmitidas desde la Plataforma al sistema de negociación X-STREAM a través del SAE.

### **Operador Sin Acceso Directo (Contingencia)**

En caso de interrupción total o parcial de los canales de Operador sin Acceso Directo con Enrutador, Red de Oficinas y Sistema Electrónico de Ruteo de Órdenes, los funcionarios comerciales a través de los medios verificables establecidos, realizaran la asesoría correspondiente, validaran la disponibilidad de recursos y/o títulos, o la disponibilidad de límite SARIC, recibirán del cliente “Órdenes de Operaciones” y establecerán la fuente de recaudo y/o pago. Con posterioridad, registraran la orden en Coeasy - LEO para que el digitador certificado designado o la mesa de Mesa de acciones ejecuten el registro y transmisión al sistema de negociación X-STREAM o Siopel.



El funcionario comercial validará la ejecución de la orden en el sistema transaccional y en caso de ejecución total o parcial le informará al cliente. En caso de consolidación de órdenes la distribución se realizará con la metodología de precio promedio ponderado.

Se han determinado los requisitos que deben cumplir los clientes para hacer uso de cada canal así:

- Para el canal Operador con acceso directo: Calificarán todos aquellos clientes locales y extranjeros que según los montos operados, su frecuencia de operación y conocimiento del mercado, pudieran ser considerados como inversionistas profesionales sin estar categorizados como tales. Los canales de Operador sin acceso directo con enrutador Asesores Comerciales, y Operador sin acceso directo (contingencia): Estarán enfocados principalmente a los clientes Inversionistas e Inversionistas profesionales que no requieran tener acceso a operador con acceso directo.
- Canal Red de Oficinas: A este canal podrán acceder los clientes **atendidos por** la fuerza Especializada del Banco Davivienda, clasificados como Clientes Inversionistas para impartir sus órdenes sobre títulos de renta variable y renta fija.
- El canal Sistema electrónico de ruteo de órdenes E-Trading: Las definiciones para el acceso a este canal están definidas en el Manual SERO.

La Sociedad Comisionista ha definido los procedimientos para el procesamiento de órdenes por producto así:

### **Renta Variable**

Los clientes podrán emitir órdenes de compra y venta de valores de renta variable en las condiciones mencionadas en el presente manual y a través de los medios verificables autorizados, para lo cual se encuentran habilitados todos los canales de recepción de órdenes, descritos en el presente documento.



En el caso que la orden no cumpla con los requisitos mínimos para poder ejecutarla, se deberá contactar al cliente y solicitar la información faltante y completar la orden.

En el caso del canal Sistema Electrónico de Ruteo de Ordenes (E- Trading) será el cliente quien directamente ingrese su orden al sistema, la cual se aceptará previa confirmación de títulos o recursos. Estas ordenes serán ingresadas al sistema de negociación vía SAE en el orden en que hayan sido ingresadas.

En el caso de la herramienta Pantalla Liviana, esta solamente permitirá el ingreso de instrucciones de venta sobre valores autorizados, u operaciones especiales que previamente hayan sido previstas por la Firma.

## Renta Fija

Los clientes podrán emitir órdenes de compra y venta de valores de renta fija en forma verbal o escrita, por los medios establecidos en este manual, para sus canales, a excepción del sistema electrónico de ruteo de órdenes, donde no están habilitados para la negociación de títulos de renta fija.

Para el efecto, los funcionarios comerciales recibirán “Órdenes de Operaciones” previa confirmación de la disponibilidad de títulos, recursos o límites SARIC y la debida prestación de asesoría. En el caso que la orden no cumpla con los requisitos mínimos para poder ejecutarla, se deberá contactar al cliente y solicitar la información faltante y completar la orden.

Las órdenes recibidas por los funcionarios comerciales deberán ser ingresadas en COEASY-LEO, a la mayor brevedad, una vez ingresadas deberán elaborar el mapa de la operación para ser entregado al Seteador certificado o al operador designado a través de los medios definidos en cada procedimiento, quien a su vez ingresará la orden al sistema de negociación, o la ejecutará en el Mercado Mostrador con una contraparte autorizada para el efecto, respetando el orden en que fueron recibidas; si la orden fue tomada fuera del horario de negociación se transmitirá a más tardar el día hábil siguiente al de su recepción respetando la prelación.



En caso de que la orden no sea ejecutada o sea ejecutada de forma parcial, se informará al cliente y se recibirá instrucción respecto a la orden o saldo de la misma por parte de éste.

Cuando se actué con los clientes en calidad de comitente de un contrato de comisión y no como contraparte en el mercado OTC, los funcionarios de Corredores Davivienda cumplirán respecto de dichos clientes, con todos los deberes aplicables a las sociedades comisionista de bolsa derivados del contrato de comisión.

## Derivados

Los clientes podrán emitir órdenes de compra y venta de valores de derivados en forma verbal o escrita, por los medios establecidos en este manual, para sus canales, a excepción del sistema electrónico de ruteo de órdenes de clientes y el canal de Red de Oficinas, el cual no está habilitado para la negociación de derivados.

Para el efecto, los funcionarios comerciales recibirán “Órdenes de Operaciones” previa confirmación de garantías y límites, y la debida prestación de asesoría. En el caso que la orden no cumpla con los requisitos mínimos para poder ejecutarla, se deberá contactar al cliente y solicitar la información faltante y completar la orden.

Las órdenes recibidas por los funcionarios comerciales deberán ser ingresadas en el sistema **Fix - Broker** para la interfaz con el X-stream.

En caso de que la orden no sea ejecutada o sea ejecutada de forma parcial, se informará al cliente y se recibirá instrucción respecto a la orden o saldo de la misma por parte de éste.

Corredores Davivienda S.A. publicará el “*Guía del Manual Libro Electrónico de Órdenes*”, canales ofrecidos y los criterios objetivos para determinar qué características o requisitos deben cumplir los clientes para hacer uso de cada uno de los canales, en la página web [www.daviviendacorredores.com](http://www.daviviendacorredores.com).



## **Artículo 21. Envío de órdenes en grupos**

Los funcionarios de la Red de Oficinas de terceros, podrán organizar las órdenes en grupos para efectos de su envío al centro de transmisión, siempre que el contenido mínimo de las órdenes esté completo y éstas se encuentren organizadas dentro de cada grupo por fecha, hora y minuto de recepción.

## **Artículo 22. Operador con acceso directo**

En Corredores Davivienda S.A., los operadores con acceso directo podrán transmitir órdenes sin registrarlas en el sistema Coeasys - LEO siempre que se cumplan los dos requisitos siguientes:

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

No obstante dependiendo de las características de la “*Orden de Operación*” impartida por el cliente se podrán ejecutar de manera agrupada, simultánea o parcial independiente del orden de llegada.

Las órdenes recibidas por Operadores con Acceso Directo que no puedan ser ejecutadas en el sistema transaccional o en el Mercado Mostrador inmediatamente después de su recepción, serán informadas telefónicamente o por medio verificable (correo electrónico, Chat, etc), al Seteador, para ser registradas en Coeasys- LEO, teniendo en cuenta el orden de recepción.

## **Artículo 23. Estándares para la recepción de órdenes a través de redes de oficinas de un tercero**

Las órdenes ingresadas y validadas a través de redes de oficinas serán transmitidas al centro de acopio el día de su recepción siempre y cuando sean suscritas y enviadas por lo menos 30



minutos antes del cierre de los sistemas de negociación de la Bolsa de Valores de Colombia; de lo contrario, podrán ser ejecutadas el día hábil siguiente.

A través de la herramienta de la Pantalla Liviana se podrán transmitir información de instrucciones -para vender acciones cuya colocación primaria se haya realizado a través de las oficinas del Banco Davivienda las cuales están descritas en la guía del Manual LEO, Así como la información de instrucciones de posturas en Operaciones Especiales. Así mismo, la Sociedad Comisionista **tiene previsto** que por este canal se atiendan órdenes sobre títulos, **previamente autorizados**.

#### **Artículo 24. Centros de acopio**

Las instrucciones recibidas por la fuerza no especializada del Banco serán enviadas al Centro de Acopio a través de la Pantalla Liviana e ingresadas, previas validaciones, en el respectivo LEO, de acuerdo con su hora de recepción a la mayor brevedad posible, por parte de un funcionario del Centro de Acopio, debidamente certificado ante el AMV, siempre y cuando sean susceptibles de ser aprobadas.

#### **Artículo 25. Centro de transmisión**

Las órdenes recibidas en el canal de Red de Oficinas no registradas en el aplicativo de Pantalla Liviana, serán ingresadas en el respectivo LEO directamente por los funcionarios de la fuerza Especializada del Banco, y serán transmitidas al sistema de negociación respetando la prelación de acuerdo con su hora de recepción por parte de los funcionarios del Centro de Transmisión debidamente certificados. En la sociedad comisionista el Centro de Transmisión está ubicado en las instalaciones de la firma; así mismo se considera como Centro de Transmisión el aplicativo Coeasy y el sistema electrónico de ruteo de órdenes.



## **Artículo 26. Sistema electrónico de ruteo de órdenes**

Todas las políticas y procedimientos de este canal, se detallan en el Manual SERO.

## **Artículo 27. Tarifas**

Corredores Davivienda S.A. dará a conocer a sus clientes los costos asociados con el uso de cada canal puesto a disposición del cliente, de manera previa a la realización de la operación correspondiente y las mismas se darán a conocer, al igual que sus modificaciones, en la página web [www.daviviendacorredores.com](http://www.daviviendacorredores.com).

No obstante lo anterior, al momento de recepción de la Orden, se dará a conocer al cliente de manera verbal la tarifa aplicable a la operación que desea realizar.

## **CAPITULO IV**

### **REGISTRO DE ORDENES EN EL (LOS) LEO**

#### **Artículo 28. Personas facultadas para registrar órdenes en el (los) LEO**

En Corredores Davivienda S.A., están facultados para ingresar órdenes al sistema Coeasy – LEO los funcionarios autorizados para cada canal, los cuales son los Asesores de Inversión (Operadores con acceso directo y sin acceso directo), Asesor de Trading, Especialista de Trading Electrónico y Profesional II de Trading Electrónico, Asistentes Comerciales cuando actúen como backup del comercial y los Asesores Comerciales siempre y cuando cuenten con la respectiva certificación y registro en el RNPMV.

Para las Órdenes impartidas a través de la Red de Oficinas, se entenderá que están autorizados para registrar órdenes en el LEO de este canal la (s) persona (s) autorizadas (s) por el Banco bajo el contrato de uso de red, quien (es) deberá (n) estar certificado (s) ante el AMV y contar con el registro en el RNPMV.



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

En todo caso se entenderá que solo pueden registrar órdenes en los LEO los funcionarios que cuenten con la certificación en la modalidad de directivos, digitadores, operadores, asesores comerciales, con la correspondiente especialidad según el valor objeto de la Orden, cuando así se requiera.

### **Artículo 29. LEO por canal**

Corredores Davivienda S.A., contará con un único LEO por canal de recepción, que incorporará la información por cada oficina que cuente con una mesa de negociación.

Corredores Davivienda S.A. podrá manejar varios LEO, según los canales de recepción de órdenes que implemente.

Corredores Davivienda S.A. tendrá los LEOs, correspondientes a cada uno de los diferentes canales así:

Canal Operador Sin Acceso Directo

Canal Red de Oficinas

Canal de Enrutamiento Electrónico

De igual forma, en contingencia la Firma mantendrá el LEO, a través de Coeasy – LEO de forma independiente a los LEOs aquí descritos.

Adicionalmente, los Operadores con Acceso directo registrarán sus operaciones en Coeasy-LEO, de forma posterior a su recepción y ejecución en el mercado.



### **Artículo 30. Contenido del registro de la orden en el LEO**

El registro de la “Orden de Operación” en el sistema Coeasys - LEO incluye además de la información contenida en la orden, la identificación de quien recibió la orden y la identificación de quien la registró en el sistema (usuario).

El sistema Coeasys - LEO asigna a cada una de las órdenes registradas, un número consecutivo de diez (10) dígitos de acuerdo con el momento de ingreso de cada “Orden de Operación”.

Corredores Davivienda S.A. la información registrada por los funcionarios comerciales en el sistema Coeasys – LEO deberá ser consistente con aquella que consta en el medio verificable a través del cual se recibió la “Orden de Operación”.

### **Artículo 31. Integridad de la información del LEO**

En Corredores Davivienda S.A., la información ingresada al sistema Coeasys - LEO no podrá modificarse.

Coeasys –LEO, utiliza los mismos diseños de integridad e Integralidad que manejan las bases de datos Oracle; las tablas donde se almacenan las ordenes y operaciones del LEO se auditan para establecer quién, y a qué hora, se efectuó update a la bases de datos.

### **Artículo 32. Interrupciones del LEO**

En el evento en que el funcionamiento del Coeasys –LEO se interrumpa, se aplicarán los procesos de contingencia previstos en la compañía para cada canal.

En todo caso, cualquiera que sea el plan de contingencia, debe garantizar que las ordenes sean registradas y transmitidas, respetando la prelación.



En casos de contingencia se establecerá en los planes de continuidad la(s) oficina(s) que heredarán las ordenes de las demás sucursales, para ser ejecutadas en el canal de contingencia a través del (los) seteador(es) de dicha oficina.

### Artículo 33. Corrección de órdenes en caso de error

En Corredores Davivienda S.A., la información de la “Orden de Operación” que se registra en el sistema Coeasy – LEO, de manera errónea, puede corregirse en los siguientes casos:

MODIFICAR
Error en el Nemotécnico
Error en el tipo de operación
Error en las instrucciones de giro
Error en el tipo de pago
Error en el tipo de operación (transaccional o de registro)
Error en el Valor (de nominal a pesos)
Error en el Depósito
Error en el valor de la comisión

El sistema Coeasy – LEO, guardará el registro sobre la información que se cambió, las razones para la corrección, usuario que realizó el cambio, fecha, hora de la corrección, terminal y campo que se modificó.

En el sistema Coeasy - LEO, la información ingresada de manera errónea no podrá eliminarse y deberá quedar registrada en el LEO.

Cuando el error corresponda a los siguientes eventos, el Operador anulará la “Orden de Operación” en el sistema Coeasy - LEO y registrará una nueva “Orden de Operación” con la información correctamente registrada.



## ANULAR

Error en el Tipo y Número de Identificación del Cliente
Error en el Nombre del Cliente
Aumentar el valor nominal (para Simultáneas y Repos)
Modificar (aumentar) la cantidad nominal (para acciones)
Error en el número de cuenta de operaciones en Corredores Davivienda S.A.
Error en el Tipo de Mercado (primario o secundario)
Error en el número de cuenta de operaciones en Corredores Davivienda S.A.
Modificar los detalles de recepción de la orden

### Artículo 34. Cancelación o modificación de órdenes por parte del cliente

Corredores Davivienda S.A. ha establecido dentro de sus políticas, los procedimientos que permiten a los clientes cancelar o modificar las órdenes antes de su ejecución, dejando prueba de la petición en medio verificable.

Las órdenes modificadas por el cliente se considerarán impartidas en el momento de la modificación para efectos del cumplimiento de la prelación de órdenes. Esto significa que cualquier modificación altera el orden de ejecución de las órdenes.

Para la prelación de órdenes, se tendrá en cuenta en Coeasy – LEO la hora en que se completa o modifica la “Orden de Operación”.

### Artículo 35. Auditoría

AMV podrá requerir a Corredores Davivienda S.A. para que adelante una auditoría interna, relacionada con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente manual, y establecer las condiciones de la misma.

Corredores Davivienda S.A. remitirá el resultado de dicha auditoría a AMV dentro del término señalado para tal efecto.



## CAPITULO V

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

#### **Artículo 36. Personas facultadas para ingresar las órdenes en el sistema de negociación**

En Corredores Davivienda S.A., están facultados para ingresar órdenes a los sistemas de negociación los operadores con acceso directo que se encuentren debidamente certificados y los Seteadores.

#### **Artículo 37. Prelación en la transmisión de las órdenes a la mayor brevedad posible**

En Corredores Davivienda S.A., la transmisión de las órdenes a un sistema de negociación o la ejecución de las mismas en el mercado mostrador se deberá hacer de manera completa y en el mismo orden en que se encuentren registradas en el LEO, salvo las excepciones de que trata el artículo siguiente del presente manual.

Se tendrá la cantidad de operadores necesarios para ejecutar diligentemente las órdenes de los clientes.

#### **Artículo 38. Excepciones para la transmisión de órdenes a la mayor brevedad posible**

Corredores Davivienda S.A., 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:

- Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP, MARKET ON CLOSE)
- Órdenes de Grandes Montos;
- Órdenes consolidadas ;



- Cuando se trate de emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPAs o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la transmisión.
- A su vez, Corredores Davivienda S.A. puede dejar de aplicar el principio de mayor brevedad posible según las condiciones establecidas en el artículo 43 del presente manual.

Para los valores ilíquidos las características de la operación se verificarán a la mayor brevedad posible, con el Asesor de Inversión (Operador) que ingresó la “Orden de Operación”.

### **Artículo 39. Órdenes de grandes montos**

En Corredores Davivienda S.A., las órdenes de grandes montos se podrán fraccionar o ingresar parcialmente al sistema de negociación siempre que dicho fraccionamiento o ingreso parcial estén en el mejor interés del cliente. En todo caso, la firma propenderá por evitar que el fraccionamiento o ingreso parcial se preste para incurrir en infracciones a la normatividad aplicable.

Cuando el Operador con Acceso Directo considere conveniente fraccionar una Orden de gran monto o ingresarla parcialmente en el sistema de negociación, le informará previamente al cliente mediante teléfono con sistema de grabación para que pueda manifestar su aprobación o rechazo.

Para calificar como de gran monto una Orden se tendrán en cuenta, entre otros aspectos, la especie sobre la cual recae, su liquidez o flotante y el cliente.

### **Artículo 40. Consolidación de órdenes y fraccionamiento de operaciones**

Corredores Davivienda S.A., podrá consolidar órdenes de diferentes clientes que hayan sido registradas previamente en el LEO, siempre y cuando el cliente lo autorice. Para consolidar órdenes de renta variable se tendrá en cuenta la especie y el precio.



Tratándose de órdenes de compra de renta fija se tendrá en cuenta la especie, el precio o la tasa y el plazo.

La consolidación de órdenes, aplica para todos los clientes que operen por el canal sin acceso directo y acepten las condiciones de consolidación contempladas en las políticas de la Corredores Davivienda S.A. sobre consolidación, a menos que exista una manifestación expresa en contrario por parte del cliente.

Los parámetros para el fraccionamiento de las operaciones que se hayan consolidado y para identificar en el sistema Coeasy – LEO las ordenes consolidadas y las individuales, se establecen a continuación:

## ORDENES NO CONSOLIDADAS

- Las órdenes no consolidadas se ejecutarán a las mayor brevedad posible, desde el momento en el que el Operador sin Acceso Directo la ingresa al LEO, salvo aquellas órdenes que se reciban por fuera del horario de la rueda de negociación de acciones, caso en el cual se ejecutarán a partir del momento de inicio de la rueda del día hábil bursátil siguiente.

## ORDENES CONSOLIDADAS

- Corredores Davivienda S.A. en el “*Contrato Marco de Comisión, Intermediación y de Mandato para la Administración Valores*” o al momento de recibir la orden contemplará la autorización del cliente para la consolidación de órdenes; dicha autorización se impartirá bajo el entendido de que el cliente acepta que es potestad de Corredores Davivienda S.A. llevar a cabo o no la consolidación de sus órdenes con otras órdenes recibidas, atendiendo al deber de mejor ejecución.
- Las ordenes se consolidaran por tipo de orden así:



- Órdenes a mercado y a mercado por lo mejor: Todas serán susceptibles de consolidación
  - Órdenes a Limite: Las que tengan el precio límite idéntico
- La Sociedad Comisionista podrá consolidar las órdenes a partir del momento en que el Operador ingresa cada orden al Sistema Coeasy – LEO, si no hay instrucción en contrario.
    - Cuando la orden no haya sido ejecutada como consolidada, dentro de los límites establecidos, automáticamente pasará a ser una orden que se ejecutará sin consolidar a la mayor brevedad.
    - El cliente entenderá y aceptará que habiendo sido parte de una orden consolidada que venció y que se ejecutará como no consolidada, su orden ingresará al final de las órdenes a ser ejecutadas a través del sistema transaccional, caso en el cual se podrán haber ejecutado órdenes no consolidadas recibidas con posterioridad a la recepción de su orden.
  - En el fraccionamiento de ordenes se tendrá en cuenta el principio “primero en el tiempo primero en el derecho”.

El fraccionamiento se hará de acuerdo al concepto de prorrato, si no fuese suficiente en la adjudicación (demanda inferior a la oferta), aplicando el concepto de precio promedio ponderado.

- Para la consolidación de órdenes, se tendrá en cuenta además de la coincidencia en la especie, la clase de orden:
  - A mercado
  - A mercado por lo mejor
  - A límite.



#### **Artículo 41. Confirmación de la orden por parte del cliente en los casos de abstención**

En Corredores Davivienda S.A., el Asesor de Inversión (Operador) podrá abstenerse de ejecutar la “*Orden de Operación*” a la mayor brevedad posible cuando:

- Razonablemente determine que el inversionista puede verse afectado
- Cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el cliente impliquen que este modifique la “*Orden de Operación*”.

En los casos anteriores, el Asesor de Inversión (Operador) debe confirmar la “*Orden de Operación*” con el cliente a la mayor brevedad posible, exponiendo las razones de la abstención, para que el cliente ratifique o no la “*Orden de Operación*” mediante medio verificable.

En caso de que el cliente ratifique la “*Orden de Operación*”, Corredores Davivienda S.A. procesará inmediatamente la orden.

#### **Artículo 42. Transmisión de órdenes de manera errónea**

Corredores Davivienda S.A., cuenta con la “*Póliza de Seguro - Infidelidad y Riesgo Financiero*” para responder financieramente por los errores y omisiones involuntarias que se presenten en el proceso de transmisión y ejecución de órdenes.



## CAPITULO VI

### ETAPAS OPERATIVAS POSTERIORES A LA EJECUCIÓN

#### Artículo 43. Complementación y Cumplimiento:

Corredores Davivienda S.A. complementará la operación ingresando la información que el administrador del sistema de negociación o de registro le solicite, para identificar los beneficiarios de la operación, las condiciones de la misma, así como cualquier otra información que el administrador considere pertinente haciendo uso de las facilidades de la complementación automática en los productos en los que esté disponible

En todo caso, en Corredores Davivienda S.A., la complementación manual de las operaciones celebradas en el sistema transaccional o de registro, se efectuará a la mayor brevedad posible a través del Complementador–Cumplimiento quien deberá identificar los beneficiarios en el mismo orden que aparecen en el LEO, es decir, respetando la secuencia cronológica relacionada con el folio que corresponda a la orden, salvo las excepciones contenidas en el presente Manual. Este proceso de complementación se deberá realizar a la mayor brevedad posible y máximo una (1) hora después de la ejecución.

Corredores Davivienda S.A. realizará la entrega y recepción de los valores y recursos relacionados con las operaciones de acuerdo con los tiempos establecidos por la Bolsa de Valores de Colombia, los depósitos centralizados de valores y los administradores de sistemas de pago.

## CAPITULO VII

### INFORME SOBRE EL PROCESAMIENTO DE LA ORDEN

#### Artículo 44. Deber de información

Corredores Davivienda S.A. emitirá las “Liquidaciones de Bolsa”, en las que se le informa al cliente sobre la ejecución y el resultado de la gestión de su “Orden de Operación”.



La generación de las remisiones, se efectuará posterior a la complementación y cargue de operaciones de los sistemas de la bolsa al sistema Coeasys - LEO

La “Liquidación de Bolsa” incluye la siguiente información:

- Resultado de la gestión de la orden
- Si se ejecutó en el sistema de negociación o en el mercado mostrador
- Tipo de operación;
- Si la operación fue cruzada contra otro cliente del miembro, o ejecutada contra la cuenta propia (Renta Fija)
- Valor de la comisión;
- Precio o tasa efectiva a la que se ejecutó la orden;
- Número consecutivo con el que se identificó la orden en el (los) LEO;
- La información que deba darse de conformidad con la normatividad aplicable. (Fecha de la operación, fecha de cumplimiento, título negociado, condición, nemotécnico, descripción de la especie, cliente, afiliado, características del título, características de la operación, rentabilidad, base de retención en la fuente)

Adicional a la emisión de la liquidación de bolsa, el funcionario comercial podrá comunicar al cliente por cualquiera de los medios verificables definidos la siguiente información, una vez se haya ejecutado la “Orden de Operación”:

- Resultado de la ejecución de la orden ( se ejecutó o no se ejecutó)
- Detalles de la operación realizada: Precio, cantidad, especie
- La ejecución total o parcial de la orden y las razones porqué se ejecutó total o parcialmente



## CAPITULO VIII

### DEBER DE ABSTENCIÓN

#### Artículo 45. Deber de abstención

Corredores Davivienda S.A. se abstendrá de procesar órdenes cuando:

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

En el evento en que el funcionario comercial que recibe la orden establezca que la misma fue emitida en condiciones que real o potencialmente se enmarcan 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.
- Los superiores jerárquicos que sean informados de las mencionadas situaciones se obligan a ponerlas en conocimiento del Presidente y de la Contraloría de la sociedad comisionista, así como de la Vicepresidencia de Riesgos del Grupo Bolívar, si fuere el caso, quienes se encargarán de tomar la correspondiente decisión en cuanto al procesamiento de la orden.

Cuando el Asesor de Inversión identifique un posible riesgo, de lavado de activos o financiación del terrorismo, se abstendrá de procesar la "Orden de Operación" e informará al área de Prevención y Control de Lavado de Activos.

Ante la duda respecto del régimen de inversiones de las entidades públicas los Asesores de Inversión (Operadores) están en la obligación de consultar con la Gerencia Jurídica.

