

**MANUAL SOBRE LIBROS ELECTRONICOS DE ÓRDENES Y SISTEMAS DE
PROCESAMIENTO DE ÓRDENES**

VALORES BANCOLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA

2022

MANUAL SOBRE LIBROS ELECTRONICOS DE ORDENES (LEO) Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE ÓRDENES

El presente Manual recoge las políticas establecidas por VALORES BANCOLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA, para la recepción y ejecución de las órdenes de sus clientes, para la realización de operaciones en el mercado de valores colombiano. Las políticas consagradas en este Manual, han sido aprobadas por la Junta Directiva de esta sociedad comisionista de bolsa y sólo podrán ser modificadas, previa autorización del mismo órgano.

CAPITULO PRIMERO PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES

1.1. Alcance. Las disposiciones contenidas en este Manual, aplican únicamente para las órdenes recibidas por VALORES BANCOLOMBIA en ejecución del contrato de comisión para la realización de operaciones sobre valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) o que sin estar inscritos en este registro, se negocien en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros, tales como el Mercado Global Colombiano o el MILA, entre otros que en el futuro llegaren a implementarse.

Este Manual no aplica para:

- a.** Instrucciones para la ejecución de operaciones sobre divisas.
- b.** Operaciones sobre valores emitidos y negociados internacionalmente.
- c.** Operaciones ejecutadas en desarrollo de contratos de administración de portafolios de valores de terceros.
- d.** Instrucciones para la apertura, adición, retiro o cancelación de inversiones en fondos de inversión colectiva.
- e.** Operaciones sobre títulos de renta fija en el mercado mostrador con clientes que tengan la condición de contrapartes.
- f.** Operaciones de captación de recursos a través de CDTs emitidos por las entidades del Grupo Bancolombia.
- g.** Operaciones ejecutadas en desarrollo de contrato de uso de red.

Parágrafo primero: Las operaciones internacionales referidas en el literal b. de este numeral, son ejecutadas por las instituciones del exterior a las cuales el cliente se encuentre vinculado. Valores Bancolombia en su condición de corresponsal, se encarga de promover los productos y servicios ofrecidos por la respectiva entidad del exterior, pero no es responsable de la ejecución de la orden, todo lo cual es competencia exclusiva de la entidad del exterior.

Parágrafo segundo: Las operaciones relacionadas en los literales e. y f. anteriores, se regirán por las políticas y procedimientos incorporados en el Manual correspondiente.

1.2. Definiciones. Para efectos de la interpretación de las disposiciones contenidas en el presente Manual, cada vez que en el mismo aparezcan las palabras y términos relacionados a continuación, estos deberán entenderse según el significado establecido para cada palabra o término.

Los términos empleados en este Manual que no se encuentren definidos en el presente numeral, tendrán el significado establecido en el Reglamento de AMV.

- a. **AMV:** Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia.
- b. **Asesores financieros:** Son las personas naturales vinculadas a VALORES BANCOLOMBIA, legalmente autorizadas para brindar asesoría personalizada y recibir órdenes de clientes.
- c. **BVC:** Bolsa de Valores de Colombia S.A.
- d. **Clientes inversionistas:** Son aquellos clientes que no cuentan con la experiencia y conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a cualquier decisión de inversión. Tendrán la condición de clientes inversionistas los clientes que no cumplan con los requisitos objetivos para ser clasificados como inversionistas profesionales (ver definición de inversionistas profesionales).
- e. **Contrato de administración de portafolio de valores de terceros:** Contrato en virtud del cual una sociedad comisionista de bolsa recibe dinero o títulos de un cliente, con la finalidad de conformar o administrar a su criterio un portafolio de valores, pero con respeto a los objetivos y lineamientos dispuestos por el cliente.
- f. **Contrato de comisión:** Según el artículo 1287 del Código de Comercio Colombiano, "la comisión es una especie de mandato por el cual se encomienda a una persona que se dedica profesionalmente a ello, la

ejecución de uno o varios negocios, en nombre propio, pero por cuenta ajena”.

Cada vez que un asesor financiero reciba una orden de un cliente, para ejecutar en nombre de éste una o varias operaciones en el mercado de valores colombiano, se entenderá celebrado un contrato de comisión, quedando VALORES BANCOLOMBIA obligada a realizar el mejor esfuerzo para la ejecución de la orden.

Toda vez que el contrato de comisión es consensual, el mismo se entenderá perfeccionado una vez VALORES BANCOLOMBIA reciba la orden del cliente, con el lleno de los requisitos establecidos en este Manual.

- g. Inversionistas profesionales:** De acuerdo con las disposiciones del Decreto 2555 de 2010, se consideran inversionistas profesionales, aquellos clientes que cuentan con la experiencia y conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a cualquier decisión de inversión.

Para efectos de ser categorizado por VALORES BANCOLOMBIA como inversionista profesional, de acuerdo con los artículos 7.2.1.1.2. y 7.2.1.1.2.3 del Decreto 2555 de 2010, el cliente deberá acreditar un patrimonio igual o superior a 6.000 SMMLV y al menos una de las siguientes condiciones: (i) Ser titular de un portafolio de inversión de valores igual o superior a 3.000 SMMLV, o (ii) Haber realizado directa o indirectamente 15 o más operaciones de enajenación o de adquisición, durante un período de 60 días calendario, en un tiempo que no supere los 2 años anteriores al momento en que se vaya a realizar la clasificación del cliente. El valor agregado de estas operaciones debe ser igual o superior al equivalente a 21.000 SMLMV.

Adicionalmente, también podrán ser categorizados por VALORES BANCOLOMBIA como inversionista profesional los siguientes:

1. Personas con certificación vigente de profesional del mercado como operador, otorgada por un organismo autorregulador del mercado.
2. Organismos financieros extranjeros y multilaterales.
3. Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
4. Inversionistas calificados como inversionista profesional, o su equivalente, en las jurisdicciones que hacen parte de la Alianza del Pacífico.

- h. **Orden:** Instrucción que un cliente le da a una sociedad comisionista de bolsa, para que esta última celebre una o varias operaciones sobre valores en desarrollo del contrato de comisión.
- i. **Libro electrónico de órdenes (LEO):** Sistema electrónico en el cual todas las órdenes para la compra o venta de valores, para la realización de operaciones de liquidez (repo, simultáneas o transferencia temporal de valores) u operaciones con derivados estandarizados y en general, cualquier orden para la ejecución de operaciones con instrumentos reputados valores en desarrollo del contrato de comisión, quedan registradas en forma consecutiva y cronológica para su posterior ejecución.
- j. **Medios verificables:** Mecanismos aceptados por VALORES BANCOLOMBIA para recibir órdenes de sus clientes, los cuales permiten el registro confiable del momento y de la información correspondiente a las órdenes recibidas. Los medios verificables aceptados por VALORES BANCOLOMBIA para la recepción de órdenes están relacionados en el numeral 3.1. de este Manual.
- k. **Mercado Global Colombiano (MGC):** Es el Sistema transaccional de cotización de valores extranjeros (ver definición de valores extranjeros), administrado por la BVC, que permite a las sociedades comisionistas de bolsa la realización de operaciones de compraventa de contado sobre dichos valores. A través del MGC, el público en general podrá comprar y vender determinados valores extranjeros listados en mercados internacionales, a través de una sociedad comisionista de bolsa local y bajo la infraestructura del mercado de acciones colombiano.
- l. **Mercado Integrado Latinoamericano (MILA):** Acuerdo firmado entre la Bolsa de Comercio de Santiago, la Bolsa de Valores de Colombia, la Bolsa de Valores de Lima y a partir de 2014, la Bolsa Mexicana de Valores, así como entre los depósitos Deceval, DCV, Cavali e Indeval, que permite la negociación de títulos de renta variable de los cuatro países. El MILA permite el libre comercio de acciones mediante el ruteo de órdenes entre las sociedades comisionistas de bolsa de Chile, Colombia, Perú y México, hacia los mercados de origen.
- m. **Mercado mostrador:** Según el Decreto 2555 de 2010, es el mercado que se desarrolla por fuera de los sistemas de negociación de valores. El mercado mostrador es en otras palabras, el mercado en el cual dos contrapartes cierran de manera directa una operación, quedando ambas

partes o una de ellas, obligada a registrar posteriormente la operación, en un sistema de registro de operaciones sobre valores.

- n. Personas autorizadas:** Son aquellas personas a quienes el cliente ha autorizado expresamente para impartir órdenes en su nombre. Son personas autorizadas los ordenantes, los representantes legales, los guardas, las personas de apoyo y los apoderados.
- o. Sistemas de negociación o sistemas transaccionales:** Son los sistemas a los cuales concurren los intermediarios del mercado de valores como sociedades comisionistas de bolsa, entre otros, para celebrar a través de las diferentes ruedas que integran cada sistema, operaciones sobre valores.
- p. Título:** Para efectos de este Manual, las palabras título y valor tendrán igual significado.
- q. Valor:** De conformidad con el artículo 2 de la Ley 964 de 2005, es un valor “todo derecho de naturaleza negociable que haga parte de una emisión, cuando tenga por objeto o efecto la captación de recursos del público”. Entre los valores que se negocian en el mercado de valores colombiano se encuentran los siguientes, sin limitarse exclusivamente a ellos: acciones, bonos, papeles comerciales, títulos resultantes de un proceso de titularización, certificados de depósito a término, TES, TIDIS, derivados estandarizados, entre otros.
- r. Valores extranjeros:** Son los valores emitidos fuera del país por emisores nacionales o extranjeros bajo la regulación de un país extranjero.

1.3. Principios. En el proceso de recepción y ejecución de órdenes de clientes, VALORES BANCOLOMBIA observará los siguientes principios consagrados en el Reglamento de AMV, a saber:

- a. Trazabilidad:** Principio por el cual, todas las condiciones en las cuales se surten cada una de las etapas para el procesamiento de las órdenes, permiten ser verificadas y auditadas.

En virtud de este principio, todas las órdenes sin excepción, deberán ser recibidas por cualquiera de los medios verificables autorizados por VALORES BANCOLOMBIA y la ejecución de las mismas, deberá hacerse a través de sistemas transaccionales o con una contraparte en el mercado mostrador, en este último caso, a través de un medio que permita consultar en cualquier momento, las condiciones de la ejecución.

- b. Equidad:** Principio en virtud del cual, las órdenes impartidas por los clientes de VALORES BANCOLOMBIA deben ser tratadas equitativamente.
- c. Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes:** Consiste en informar a los clientes acerca de las características generales del sistema de procesamiento y registro de órdenes.
- d. Integridad y seguridad en el manejo de documentación:** Consiste en propender por la integridad, veracidad, confidencialidad y seguridad de la documentación institucional en materia de órdenes.

1.4. Control interno. Los órganos internos y externos encargados de hacerle seguimiento y auditar las políticas y procedimientos establecidos por VALORES BANCOLOMBIA para el desarrollo de sus actividades, serán los encargados de auditar el efectivo cumplimiento de los principios y procedimientos sobre recepción y procesamiento de órdenes contenidos en este Manual.

1.5. Publicidad: Las disposiciones contenidas en el presente Manual, estarán a disposición permanente del público en general y específicamente de todos los clientes de VALORES BANCOLOMBIA, a través de la página web www.valoresbancolombia.com. Cualquier modificación efectuada a estas disposiciones será igualmente informada a través de dicho medio.

Así mismo, VALORES BANCOLOMBIA ha elaborado un documento resumen de fácil comprensión, que contiene las principales características del presente Manual. Dicho resumen también permanecerá publicado en el sitio web de VALORES BANCOLOMBIA www.valoresbancolombia.com.

Tal como consta en el contrato marco de intermediación que los clientes de VALORES BANCOLOMBIA deben suscribir al momento de su vinculación, es su responsabilidad, leer y consultar permanentemente el contenido de este Manual, a fin de mantenerse informados sobre las disposiciones vigentes sobre el procesamiento de sus órdenes.

1.6. Colaboración con AMV. VALORES BANCOLOMBIA prestará a AMV, toda la colaboración y suministrará toda la información, en caso de que esta entidad la requiera, con el fin de realizar una auditoría relacionada con el cumplimiento de lo dispuesto en los principios y procedimientos contenidos en el presente Manual.

CAPITULO SEGUNDO

REGLAS GENERALES PARA EL PROCESAMIENTO DE ÓRDENES

2.1. Órdenes. La realización de cualquier operación sobre valores en desarrollo de un contrato de comisión, requiere de una orden previa impartida por el cliente o la persona autorizada por este para impartir órdenes en su nombre.

Para que una orden pueda ser ejecutada por VALORES BANCOLOMBIA, la misma debe ser clara, completa, suficiente y con el lleno de los requisitos establecidos en las normas colombianas aplicables a la materia y en los numerales siguientes.

Salvo en los contratos de administración de portafolios de valores de terceros (APT), VALORES BANCOLOMBIA no está facultada para tomar decisiones de inversión en nombre de sus clientes de forma autónoma.

Las manifestaciones, intenciones o deseos que no sean plasmados mediante una orden debidamente impartida con el lleno de los requisitos seguidamente establecidos, no serán consideradas como órdenes para VALORES BANCOLOMBIA y por tanto, no serán vinculantes para esta última.

2.2. Requisitos generales de toda orden: Para que una orden impartida a VALORES BANCOLOMBIA sea vinculante para esta, la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos generales:

- a.** Ser impartida de manera previa a la ejecución del respectivo negocio.
- b.** Ser impartida directamente por el cliente o por una persona legal o convencionalmente autorizada para impartir órdenes en nombre del cliente. Están autorizadas para impartir órdenes en nombre de un cliente, las personas relacionadas en el numeral 3.4. de este Manual.
- c.** Ser recibida por una persona legalmente autorizada para recibir órdenes de clientes y que para la fecha de la orden se encuentre vinculada a VALORES BANCOLOMBIA o a través de un sistema de ruteo electrónico de órdenes. El listado actualizado de las personas autorizadas para recibir órdenes de clientes en nombre de VALORES BANCOLOMBIA, se mantendrá publicada en la página Web <https://valores.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/35239c7d-5331-43bb-baa3-8d19499e9a74/Lista+autorizados+Mayo.pdf?MOD=AJPERES&CVID=o68e516>.
- d.** Ser impartida a través de cualquiera de los medios verificables consagrados en el numeral 3.1. de este Manual.

- e.** Identificación de la persona que imparte la orden, así como del cliente en nombre de quien se imparte la misma, para los casos en que esta sea dada a través de una persona diferente al cliente. Para las órdenes verbales impartidas a través de un medio verificable, el cliente o persona autorizada deberá suministrar los datos requeridos por VALORES BANCOLOMBIA, de manera que esta pueda identificar de manera suficiente al cliente o persona autorizada.

Por razones de seguridad, VALORES BANCOLOMBIA podrá implementar mecanismos de verificación de la identidad del cliente o persona autorizada.

- f.** Identificar idóneamente el valor sobre el cual recae la orden.

Para las órdenes de compra de títulos de renta fija, en caso de que el cliente o persona autorizada no puedan identificar el título de manera completa, basta con que se establezcan unos lineamientos generales del tipo de inversión a realizar, siempre que estos lineamientos sean suficientes para que VALORES BANCOLOMBIA pueda ejecutar inequívocamente la orden, tales como: emisor y/o sector del emisor (financiero, real) y/o calificación y/o clase de título (CDT, bono, TES) y/o plazo, etc.

- g.** Indicar si se trata de una orden para comprar o vender valores, realizar operaciones de derivados estandarizados u operaciones de liquidez tales como repos, simultáneas o transferencia temporal de valores o cualquier otra operación cuya ejecución esté permitida a través del mercado de valores.
- h.** Indicar la cantidad o monto de la operación ordenada, dependiendo del caso. La cantidad o monto puede ser determinada o determinable, siempre que la información suministrada sea suficiente para la ejecución de la orden.
- i.** Indicar el tipo de orden (a mercado, condicionada, límite o cualquier otro tipo de orden admitido). En caso de no especificarse el tipo de orden, la misma se ejecutará a mercado.
- j.** Indicar el término de vigencia de la orden, es decir, el término durante el cual se entenderá que la orden está vigente y a la espera de ser ejecutada. En caso de no indicarse nada al momento de la toma de la orden, se entenderá que la misma estará vigente durante cinco (5) días hábiles

k. Sólo en los casos para los que aplique, indicar si la orden debe ejecutarse durante una oferta pública de adquisición (OPA) o durante un martillo.

l. Forma de pago.

2.3. Órdenes incompletas: Los elementos indicados en el numeral anterior, constituyen todos los elementos esenciales que debe contener toda orden para que esta se pueda entender como una orden completa y en consecuencia, vinculante para VALORES BANCOLOMBIA. Cuando VALORES BANCOLOMBIA reciba órdenes incompletas, procurará contactar al cliente o persona autorizada a través de los medios verificables establecidos en los literales a) y b) del numeral 3.1. de este Manual, con el fin de que estas suministren los elementos faltantes. Hasta que la información faltante no sea completada, VALORES BANCOLOMBIA se abstendrá de ejecutar la orden.

2.4. Etapas para el procesamiento de las órdenes: Las siguientes son las etapas que debe surtir el procesamiento de toda orden.

a. **Recepción:** Etapa en la que la orden impartida por el cliente o persona autorizada a través de cualquiera de los medios verificables permitidos por VALORES BANCOLOMBIA, es recibida por el respectivo asesor financiero o por cualquiera de las Soluciones Digitales de Inversión (e-trading, Invesbot, Inversí, etc.).

b. **Registro de órdenes en los LEO:** etapa en la que VALORES BANCOLOMBIA registra la orden en el (los) LEO correspondiente, con el fin de que la misma sea priorizada de acuerdo con el orden de entrada.

Sólo en los casos excepcionales establecidos en este Manual, ciertas órdenes serán ejecutadas antes de ser ingresadas al LEO de acuerdo con lo establecido por el Reglamento de AMV.

c. **Transmisión a un sistema de negociación o en el mercado mostrador:** Es la etapa en la cual VALORES BANCOLOMBIA transmite la orden a un sistema de negociación o a una contraparte en el mercado mostrador para ser ejecutada.

d. **Ejecución:** Momento en el cual la orden se cierra con una punta contraria en un sistema de negociación de valores o con una contraparte en el mercado mostrador.

e. **Procesos operativos posteriores a la ejecución:** Etapa en la cual se

desarrollan todos los procesos asociados a la complementación y cumplimiento de la operación. Estos se encuentran detallados en el capítulo 6.

- f. **Informe sobre el procesamiento de la orden:** Etapa en la cual VALORES BANCOLOMBIA le informa al cliente, si la orden pudo ser ejecutada o no y en caso afirmativo, las condiciones en las cuales la misma fue ejecutada. VALORES BANCOLOMBIA tiene diseñados diferentes medios para el suministro de dicha información a los clientes, dependiendo del modelo de atención comercial establecido en razón de la segmentación comercial.

2.5. Tipos de Órdenes: Según el Reglamento de AMV, los siguientes son los tipos de órdenes: condicionadas, límite, a mercado y de condiciones determinables por el mercado (VWAP).

- a. **Orden con límite:** Orden 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.
- b. **Orden condicionada:** Orden en la cual se indica un precio específico que es condición para la ejecución de la orden.
- c. **Orden de mercado:** Orden impartida por un cliente la cual tiene que ser ejecutada al mejor precio que se obtenga en el mercado.
- d. **Orden con condiciones determinables por el mercado (VWAP):** Orden cuyo momento de ejecución, precio y/o volumen, son determinables por funciones algorítmicas aplicadas a las variables del mercado de valores que son identificadas expresamente por un cliente.

2.6. Disposiciones especiales en relación con las órdenes VWAP: Cualquier tipo de cliente, sea este cliente inversionista o inversionista profesional, podrá impartir órdenes VWAP, siempre que VALORES BANCOLOMBIA verifique que el cliente comprende cabalmente las características y riesgos asociados a este tipo de órdenes y operaciones. Es responsabilidad del cada asesor comercial, suministrar la información necesaria y brindar la debida asesoría a los clientes inversionistas, previa la ejecución de este tipo de órdenes, de manera que el cliente comprenda claramente las condiciones y riesgos de la operación.

Cualquier asesor comercial certificado como operador de renta variable, podrá suministrar asesoría en relación con órdenes VWAP, así como recibirlas.

Al momento de la toma de la orden, el cliente deberá expresamente manifestar su aceptación en relación con las condiciones de la operación VWAP ordenada y sus riesgos, todo lo cual se hará constar en el respectivo medio verificable.

CAPITULO TERCERO RECEPCIÓN DE ÓRDENES

3.1. Medios verificables admisibles. VALORES BANCOLOMBIA entenderá que una orden es válida y por tanto vinculante, sólo cuando la misma sea impartida a través de alguno de los medios verificables relacionados a continuación.

- a. **Teléfono:** Las órdenes verbales únicamente serán vinculantes para VALORES BANCOLOMBIA, cuando sean dadas a través de una línea telefónica perteneciente al sistema de grabación de voz de VALORES BANCOLOMBIA.
- b. **Correo electrónico:** Serán válidas las órdenes enviadas a los asesores comerciales de VALORES BANCOLOMBIA a sus correos electrónicos institucionales, desde una dirección de correo del mismo cliente o del ordenante registrada en VALORES BANCOLOMBIA.
- c. **Órdenes escritas:** Órdenes remitidas o entregadas a un asesor financiero de VALORES BANCOLOMBIA en formato físico, empleando o no los formatos preestablecidos por VALORES BANCOLOMBIA para la toma de órdenes escritas.
- d. **Soluciones Digitales de Inversión:** Órdenes ingresadas a través de cualquiera de las plataformas de negociación de valores por internet y aplicaciones móviles, así como las plataformas que permiten hacer enrutamiento electrónico de órdenes puestas por VALORES BANCOLOMBIA al servicio de sus clientes.
- e. **Mensajería Instantánea:** Únicamente serán válidas las órdenes recibidas por sistemas de mensajería instantánea, a cuyo contenido pueda acceder VALORES BANCOLOMBIA, con posterioridad a la fecha y hora de la orden, tales como Bloomberg, y cualquier otro aprobado por la entidad. Todo nuevo sistema de mensajería instantánea empleado para intercambiar información con clientes, debe ser aprobado previamente por la alta gerencia de VALORES BANCOLOMBIA.

- f. Otros sistemas de intercambio de información** También serán válidas las órdenes recibidas por otros sistemas que permitan el intercambio de información, siempre que cumplan con los requisitos establecidos anteriormente para las órdenes recibidas a través de mensajería instantánea.

Parágrafo: Los anteriores medios verificables para la recepción de órdenes, aplican también para las modificaciones y cancelaciones de las mismas. VALORES BANCOLOMBIA no recibirá órdenes, ni modificaciones, ni cancelaciones, sin que quede registro en cualquiera de los medios verificables consagrados en este numeral.

3.2. Disposiciones especiales para la recepción de órdenes enviadas por correo electrónico: Las órdenes dadas a través de correo electrónico deberán ser enviadas desde alguna de las direcciones de correo registradas por el cliente en los formatos que VALORES BANCOLOMBIA disponga para el efecto.

De recibirse una orden enviada desde una dirección de correo electrónico no registrada, VALORES BANCOLOMBIA deberá confirmarla telefónicamente o mediante correo electrónico, el cual será enviado a todas o cualquiera de las direcciones de correo electrónico del cliente o sus personas autorizadas para impartir órdenes registradas, a la espera de que el cliente o persona autorizada, confirme la orden, a través de la misma dirección de correo registrada. De no lograrse la confirmación de la orden por alguno de estos medios, VALORES BANCOLOMBIA se abstendrá de ejecutarla.

3.3. Fecha y hora de recepción de órdenes: La fecha y hora en que VALORES BANCOLOMBIA entiende recibida una orden, varía dependiendo del medio verificable usado para impartirla, así:

- a. Órdenes telefónicas:** Las órdenes dadas a través del sistema de grabación de voz de VALORES BANCOLOMBIA, se entenderán recibidas en la fecha y hora en la que el cliente o persona autorizada efectivamente imparte la orden. El sistema de grabación de voz implementado por VALORES BANCOLOMBIA, permite identificar la fecha y hora de inicio y fin de la llamada. Corresponde a la persona que recibe la orden, ingresar al LEO correspondiente, la hora exacta en la cual la orden fue recibida dentro del término de duración de la respectiva llamada telefónica.

En caso de que el cliente o persona autorizada no pueda contactarse telefónicamente con un asesor financiero y en su caso decida dejar un mensaje de voz, la fecha y hora de la orden será aquella en la cual VALORES

BANCOLOMBIA confirme por cualquiera de los medios establecidos para el efecto, la efectiva recepción de la orden.

- b. Órdenes por correo electrónico:** Sólo se entenderá recibida la orden enviada por el cliente o persona autorizada desde alguna de las direcciones de correo electrónico registradas en VALORES BANCOLOMBIA, cuando el respectivo asesor financiero lea el mensaje. No obstante lo anterior, para efectos de cumplir con el principio de trazabilidad, la fecha y hora que el asesor financiero debe ingresar al LEO, puede corresponder a la fecha y hora de recepción del correo electrónico.
- c. Órdenes escritas:** Sólo se entenderá recibida una orden escrita enviada por un medio diferente al correo electrónico, tal como comunicaciones remitidas por correspondencia física o fax, cuando el respectivo asesor financiero reciba la comunicación que contiene la orden. No obstante lo anterior, para efectos de cumplir con el principio de trazabilidad, la fecha y hora que el asesor financiero debe ingresar al LEO, puede corresponder a la fecha y hora que aparezca en el sello de recepción, o la fecha y hora de recepción del fax.

Las órdenes escritas dadas en presencia de un asesor financiero, se entenderán dadas en la fecha y hora indicadas en el formato diseñado por VALORES BANCOLOMBIA para la toma de órdenes.

- d. Soluciones digitales de Inversión:** Las plataformas de negociación de valores de VALORES BANCOLOMBIA almacenarán los datos de la fecha y hora de cada orden.

Parágrafo: Sin perjuicio del medio verificable empleado para impartir órdenes, estas podrán ser confirmadas por otro medio verificable como un correo electrónico o una llamada telefónica debidamente grabada. En la confirmación, el asesor financiero autorizado podrá solicitar los datos faltantes de la orden cuando estos no hayan sido suministrados o en caso contrario, indicará que la orden cumplió con todos los requisitos.

3.4. Personas autorizadas: Los clientes de VALORES BANCOLOMBIA podrán impartir sus órdenes para la celebración de operaciones sobre valores directamente, o través de una o varias personas facultadas por el cliente para ello, tales como apoderados especiales, apoderados generales u ordenantes.

Así mismo, están autorizados para impartir órdenes en nombre del cliente, los representantes legales de personas jurídicas, así como los representantes de personas naturales que no tengan capacidad para contraer obligaciones por sí mismas, como los padres o guardadores en el caso de los menores de edad no

sometidos a patria potestad y los guardadores de los interdictos o personas de apoyo en caso de personas con discapacidad, con los límites establecidos en la legislación civil colombiana.

Para el caso de los menores de edad, los padres en el momento de la vinculación del menor a VALORES BANCOLOMBIA, podrán delegar en cualquiera de los dos, la facultad de impartir órdenes en nombre del menor.

3.5. Ordenantes: Tienen la condición de ordenantes, aquellas personas que el cliente ha designado como tales, mediante el diligenciamiento del formato establecido por VALORES BANCOLOMBIA para la designación de ordenantes. Como mandatarios del cliente, los ordenantes están autorizados para impartir órdenes, recibir documentos y títulos, liquidar inversiones, recibir el producto de las liquidaciones y ordenar pagos a nombre del cliente, de terceros o del propio ordenante.

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

Parágrafo: Los ordenantes son personas designadas por el cliente como mandatarias suyas y por tanto, en ningún caso se entenderá que estos son funcionarios de VALORES BANCOLOMBIA ni la representan.

3.6. Límite de Ordenantes: Una persona no podrá ser ordenante de más de cinco (5) clientes de VALORES BANCOLOMBIA, salvo que se trate de ordenantes que tengan el carácter de parte relacionada de dichos clientes, caso en el cual el ordenante podrá mantener tal condición respecto de todos los clientes que lo hayan designado como tal.

Por Parte Relacionada se entiende: **(i)** el ordenante y las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control; **(ii)** el Ordenante y las personas jurídicas en las que sea beneficiario real de más del 5% del capital; **(iii)** el ordenante y las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los numerales (i) y (ii) anteriores; **(iv)** el ordenante y su cónyuge, compañero(a) permanente y las personas que se encuentren con él en relación de parentesco hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil; **(v)** el ordenante y las personas naturales y/o jurídicas con las cuales exista una relación contractual o de cualquier otra naturaleza que pueda afectar la objetividad que debe caracterizar las relaciones comerciales.

Parágrafo: VALORES BANCOLOMBIA se reserva la facultad de eliminar unilateralmente ordenantes registrados por sus clientes o de abstenerse de recibir órdenes suyas, cuando compruebe que el mismo ordenante representa a más de cinco (5) clientes con quienes no tenga ninguna relación, en los términos anteriormente establecidos.

3.7. Personas autorizadas para recibir órdenes: Las personas naturales vinculadas a VALORES BANCOLOMBIA autorizadas para recibir órdenes, son los asesores financieros, quienes están certificados en las diferentes modalidades que los acreditan para asesorar y recibir órdenes de clientes, dependiendo del valor sobre el cual recaiga la orden, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de AMV.

Así mismo, a través de la sucursal telefónica de VALORES BANCOLOMBIA, los clientes podrán impartir órdenes para la compra y venta de ciertos valores autorizados. Las personas autorizadas para recibir órdenes a través de la sucursal telefónica no están autorizadas para brindar asesoría. En caso que el cliente o persona autorizada requiera asesoría personalizada, deberá solicitar la transferencia de la llamada a un asesor financiero de VALORES BANCOLOMBIA certificado en la modalidad que le permita brindarle al cliente o persona autorizada, la asesoría requerida.

VALORES BANCOLOMBIA publicará en su página Web <https://valores.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/35239c7d-5331-43bb-baa3-8d19499e9a74/Lista+autorizados+Mayo.pdf?MOD=AJPERES&CVID=o68e516> y mantendrá actualizado un listado con las personas autorizadas para recibir órdenes en nombre de VALORES BANCOLOMBIA, donde indicará además, si dichas personas tienen el carácter de operadores con acceso directo (quienes tienen acceso a una pantalla activa que les permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación); u operadores sin acceso directo.

Las órdenes dadas a personas no autorizadas por VALORES BANCOLOMBIA para recibirlas, se entenderán como no impartidas y por tanto no serán vinculantes para VALORES BANCOLOMBIA.

3.8. Canales para la recepción de órdenes. Los clientes de VALORES BANCOLOMBIA o personas autorizadas podrán impartir sus órdenes a través de los siguientes canales:

- a. Operadores con acceso directo:** Son operadores con accesos directo, los asesores financieros certificados en la modalidad de operadores con la especialidad que corresponda dependiendo del valor objeto del negocio,

que tengan acceso a una pantalla activa que les permita ingresar órdenes de clientes de manera directa a un sistema de negociación de valores.

Los clientes cuya relación comercial esté a cargo de un operador con acceso directo, podrán impartir sus órdenes al respectivo operador con acceso directo, con el fin de que las mismas sean transmitidas inmediatamente después de su recepción al sistema de negociación, sin necesidad de que sean registradas previamente en el LEO correspondiente.

Las órdenes ejecutadas de esta manera, constituyen una excepción al principio de prelación consagrado en el numeral 4.3. de este Manual. No obstante, la ejecución de este tipo de órdenes se hará respetando la prelación de las órdenes recibidas por cada operador con acceso directo.

- b. Operadores sin acceso directo:** Son operadores sin accesos directo, los asesores financieros certificados en la modalidad de operadores con las respectivas especialidades dependiendo del valor sobre el que recaigan las órdenes, que no tengan acceso a una pantalla activa que les permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación de valores.

Los clientes cuya relación comercial no haya sido encomendada a un operador con acceso directo, serán atendidos por un operador sin acceso directo.

Los operadores sin acceso directo ingresarán todas las órdenes de sus clientes a LEO correspondiente. El centro de transmisión será el responsable de transmitir las órdenes al respectivo sistema de negociación de valores, respetando la prelación.

Parágrafo: En ningún caso, las órdenes recibidas por un operador sin acceso directo, podrán ser ejecutadas antes de ser ingresadas al LEO.

- c. Sistema electrónico de ruteo de órdenes:** Sistema puesto por VALORES BANCOLOMBIA a disposición de los clientes, para la transmisión electrónica de sus órdenes a un sistema de negociación de valores.

CAPITULO CUARTO

REGISTRO DE LAS ÓRDENES EN UN LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES

4.1. Registro en el LEO previa ejecución: Salvo en los casos excepcionales establecidos en el numeral 5.2. este Manual, después de recibida una orden, VALORES BANCOLOMBIA deberá registrar la misma a la mayor brevedad posible en el LEO correspondiente, antes de ser transmitida a un sistema de negociación o a una contraparte del cliente en el mercado mostrador.

4.2. Contenido del registro de las órdenes en los LEO: La información ingresada al LEO debe ser consistente con la información de la orden, tal como consta en el respectivo medio verificable. También quedará consignada en el LEO correspondiente la información del asesor financiero que recibió la orden y de quien la registró en el LEO, excepto aquellos casos en los cuales la orden sea ingresada a través de un sistema electrónico de ruteo de órdenes.

4.3. Prelación de órdenes: Las órdenes serán registradas en el LEO correspondiente, en el mismo orden en el que fueron recibidas, con el fin de que, salvo las excepciones consagradas en este Manual, las mismas sean transmitidas en ese mismo orden a un sistema de negociación o a una contraparte en el mercado mostrador.

4.4. Órdenes dadas por fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas de VALORES BANCOLOMBIA: Las órdenes impartidas por fuera de los horarios de negociación o por fuera de las oficinas de VALORES BANCOLOMBIA, serán ingresadas al LEO correspondiente bajo las siguientes premisas:

- a. **Órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación y en las oficinas de VALORES BANCOLOMBIA:** Estas órdenes deberán ser ingresadas al sistema de órdenes a la mayor brevedad posible, es decir, máximo una (1) hora después de recibidas.
- b. **Órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación y por fuera de las oficinas de VALORES BANCOLOMBIA:** Estas órdenes serán ingresadas al sistema de órdenes a la "mayor brevedad posible", que para estos casos será máximo a más tardar el día hábil bursátil siguiente a la recepción de la orden, dentro de la primera hora de operación del sistema de negociación en el que se haya de ejecutar la respectiva orden o dentro de la primera hora de operación del sistema en el que se registren las operaciones ejecutadas en el mercado mostrador.
- c. **Órdenes recibidas por fuera de las oficinas de VALORES BANCOLOMBIA y en los horarios de negociación:** Estas órdenes serán ingresadas al sistema de órdenes a la "mayor brevedad posible", atendiendo las siguientes premisas: (i) En caso de ser posible, el Asesor Financiero deberá comunicarse telefónicamente con la oficina, para que

una persona autorizada para ingresar órdenes al LEO, se encargue de ingresarla; (ii) De no ser posible lo anterior, el Asesor Financiero deberá ingresar la orden al LEO, inmediatamente después de que regrese a la oficina, sin exceder en ningún caso el día hábil bursátil siguiente a la recepción de la orden, dentro de la primera hora de negociación.

4.5. Integridad de la información de los LEO: Con el fin de garantizar la integridad de la información ingresada en los LEO, esta no podrá ser alterada por VALORES BANCOLOMBIA. En los eventos de modificación o anulación de órdenes por instrucción de los clientes o personas autorizadas, la información anulada o modificada no desaparecerá del sistema, con el fin de garantizar el principio de trazabilidad.

4.6. Corrección de errores: VALORES BANCOLOMBIA podrá modificar o anular órdenes ingresadas en los LEO, únicamente con el fin de corregir errores cometidos al momento de su ingreso. En caso de modificación, el sistema generará una nueva orden que se ejecutará respetando la prelación que le correspondía a la orden. En cualquier de los dos eventos, es decir, en los eventos de modificación o anulación, el sistema registrará el cambio junto con las razones para la corrección, la identificación de la persona que los realizó y la fecha y hora de la anulación o modificación.

CAPITULO QUINTO

TRANSMISIÓN, EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES

5.1. Trasmisión de órdenes a un sistema de negociación o a una contraparte en el mercado mostrador: Salvo para las órdenes que ingresan a través de un sistema electrónico de ruteo, VALORES BANCOLOMBIA cuenta con un centro de transmisión de órdenes, entendido como el área encargada de recibir las órdenes de los clientes que han sido ingresadas a los LEO y que han de ser ejecutadas en un sistema de negociación de valores y de trasmitirlas al respectivo sistema de negociación a la mayor brevedad posible y respetando su prelación, salvo las excepciones consagradas en el numeral siguiente.

Las órdenes que han de ser ejecutadas contra una contraparte en el mercado mostrador, serán trasmitidas a la respectiva contraparte por el asesor financiero que recibió la orden, igualmente a la mayor brevedad posible y respetando la prelación, salvo las excepciones del siguiente numeral.

Parágrafo: La transmisión de las órdenes a un sistema de negociación o a una contraparte en el mercado mostrador, no garantiza que la operación pueda ser ejecutada dentro de un término determinado, todo lo cual está supeditado a la

liquidez del mercado y a la existencia de las condiciones necesarias para cumplir con las instrucciones del cliente.

5.2. Excepciones a la transmisión de órdenes a la mayor brevedad posible y según prelación: En los casos relacionados a continuación, VALORES BANCOLOMBIA está facultada para transmitir las órdenes registradas en el LEO, sin atender los principios de mayor brevedad posible y prelación.

- a. Órdenes de grandes montos.
- b. Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP)
- c. Consolidación de órdenes.
- d. Cuando se trate de emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPAs, martillos, subastas, o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la ejecución.
- e. Cuando tal y como se establece en el numeral 5.6. de este Manual, VALORES BANCOLOMBIA determine que el cliente puede verse materialmente afectado con la ejecución de la orden o cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el cliente implicarían que éste modifique la orden.

5.3. Órdenes de grandes montos: Periódicamente y de acuerdo con la situación del mercado y las políticas diseñadas por VALORES BANCOLOMBIA, esta 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 transmitir parcialmente a un sistema de negociación o contraparte en el mercado mostrador. Igualmente, la transmisión de estas órdenes puede hacerse previa una gestión de premercadeo o 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.

5.4. Consolidación de órdenes: VALORES BANCOLOMBIA podrá consolidar órdenes de diferentes clientes, con el fin de lograr mejores condiciones de ejecución para estos. VALORES BANCOLOMBIA podrá hacer el fraccionamiento de las órdenes consolidadas, teniendo en cuenta la proporción que le corresponde a cada cliente.

5.5. Emisiones primarias, democratizaciones, OPAs, martillos, subastas, o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la ejecución: Las órdenes sobre valores que deban ser ejecutadas en cualquiera de los procesos enunciados en este numeral,

serán ejecutadas en los términos y condiciones establecidos en los respectivos prospectos, cuadernillos o instructivos, razón por la cual estas órdenes se ejecutarán sin atención a los principios de mayor brevedad posible y de prelación.

5.6. Solicitud de confirmación del cliente: Cuando VALORES BANCOLOMBIA considere que uno o varios clientes podrían verse materialmente afectados con la ejecución de una orden impartida o cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el cliente podrían conllevar a la modificación de su orden, VALORES BANCOLOMBIA se abstendrá de ejecutar la orden. En estos casos, VALORES BANCOLOMBIA se comunicará con el cliente para que éste expresamente ratifique o no la orden mediante medio verificable, la modifique o la anule. En caso de ser ratificada, VALORES BANCOLOMBIA procesará la orden correspondiente.

5.7. Vigencia de las órdenes: Por vigencia de las órdenes se entiende el término durante el cual deberá ejecutarse una orden, contado a partir de la fecha en que esta sea ingresada al LEO correspondiente. La vigencia de las órdenes deberá ser indicada por el cliente o persona autorizada al momento de dar la orden.

Cuando el cliente o persona autorizada no indiquen la vigencia de la orden, esta será de cinco (5) días hábiles contados a partir de su registro en el LEO correspondiente.

5.8. Deber de abstención: VALORES BANCOLOMBIA se abstendrá de procesar cualquier orden, aun cuando esta contenga todos los requisitos y elementos establecidos en este Manual, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Cuando conozca o tenga indicios de que el cliente o persona autorizada, está involucrada en cualquier tipo de actividad ilícita o que la orden hace parte de una actividad ilícita. En estos casos, VALORES BANCOLOMBIA procederá a dar cumplimiento a sus disposiciones internas sobre administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), pudiendo incluso dar por terminada de manera unilateral la relación contractual.
- b. Cuando conozca que el cliente o persona autorizada han impartido la orden haciendo uso de información privilegiada.
- c. Cuando conozca que el cliente o persona autorizada han impartido la orden con intención de manipular el mercado.

- d. Cuando la orden constituya una infracción a la normatividad aplicable, incluyendo las infracciones al régimen de inversión de los excedentes de liquidez de las entidades estatales.

5.9. Órdenes impartidas en perjuicio del cliente: Cuando un asesor financiero sospeche o detecte que un ordenante o persona autorizada no está actuando en el mejor interés del cliente a quien representa, podrá abstenerse de registrar y ejecutar la orden, hasta tanto no obtenga una confirmación por parte del cliente.

5.10. Confirmación de la existencia de los valores o recursos necesarios para el cumplimiento de la orden: Es obligación de todos los clientes, proveer los recursos necesarios para la ejecución de las órdenes impartidas, bien sea que se trate de valores o de dinero. VALORES BANCOLOMBIA no está obligado a financiar con sus propios recursos, las operaciones ordenadas por sus clientes y por tanto podrá abstenerse de ejecutar una orden mientras no se provean los recursos necesarios para su cumplimiento. Con todo, en caso de que VALORES BANCOLOMBIA llegare a aportar los recursos necesarios para el cumplimiento de una operación, porque accidentalmente estos no pudieron ser proveídos a tiempo para el cumplimiento, VALORES BANCOLOMBIA no transferirá los efectos de la operación al cliente, hasta que este no haga entrega efectiva de los recursos. En todo caso, VALORES BANCOLOMBIA podrá discrecionalmente liquidar la operación realizada con sus recursos propios en cualquier momento y sin necesidad de autorización del cliente

5.11. Cancelación o modificación de órdenes: Toda cancelación o modificación de órdenes por voluntad del cliente o persona autorizada, deberá constar por cualquiera de los medios verificables establecidos para la recepción de órdenes. La modificación de una orden impartida con anterioridad, dará lugar a la generación de una nueva orden y por tanto será registrada en el LEO y ejecutada atendiendo el principio de prelación. Las órdenes modificadas por voluntad del cliente o persona autorizada se consideran impartidas en el momento de la modificación para efectos del cumplimiento del principio de prelación de órdenes.

5.12. Personas facultadas para ingresar las órdenes en el sistema de negociación: VALORES BANCOLOMBIA cuenta con un equipo de personas debidamente certificadas e inscritas en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores en la modalidad que los habilita para ingresar las órdenes de los clientes a los sistemas de negociación de valores y, por tanto, sólo estas personas podrán ingresar órdenes al respectivo sistema de negociación.

5.14. Transmisión de órdenes de manera errónea: Cuando la información transmitida a un sistema de negociación o a una contraparte en el mercado

mostrador, no corresponda con la orden del cliente, VALORES BANCOLOMBIA asumirá las consecuencias del error. Para efectos de determinar la existencia del error, VALORES BANCOLOMBIA revisará el medio verificable y comunicará el resultado de la investigación al cliente, así como la decisión sobre el caso.

CAPITULO SEXTO

ETAPAS OPERATIVAS POSTERIORES A LA EJECUCIÓN

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

6.2. Cumplimiento de operaciones sobre valores: Por cumplimiento de las operaciones se entiende el momento en el cual las partes involucradas en una operación sobre valores deben hacer entrega del dinero y de los títulos comprometidos en la respectiva operación.

Parágrafo: En caso de que sea expresamente autorizado por el cliente o persona autorizada, VALORES BANCOLOMBIA podrá adelantar la fecha de cumplimiento de las operaciones, siempre que los reglamentos de los respectivos sistemas lo permitan.

6.3. Deber de información: 6.3. Deber de información: VALORES BANCOLOMBIA suministrará en el momento en que el cliente o persona autorizada lo soliciten, información sobre el resultado las órdenes impartidas y mantendrá disponibles los respectivos soportes de las operaciones, para ser entregados al cliente o persona autorizada cuando estos así lo requieran a través de la Sucursal Virtual de Valores Bancolombia.

6.4. Conservación de las órdenes: VALORES BANCOLOMBIA conservará durante el tiempo establecido en las normas colombianas aplicables a la materia, las órdenes impartidas por clientes y personas autorizadas, con el fin de que las mismas sean usadas para verificar en el momento en que sea requerido por cualquier circunstancia, las condiciones en las que la orden fue impartida.