



Manual general

MG3003 Libro electrónico de ordenes (LEO)

Tabla de contenido

Introducción.....	2
1. Descripción general.....	2
1.1 Objeto.....	2
1.2 Alcance.....	2
2. Marco teórico.....	2
2.1 Definiciones.....	2
2.2 Premisas.....	5
3. Contenido.....	5
3.1 Principios del LEO.....	5
3.2 Normas generales sobre el LEO.....	5
3.3 Deberes.....	7
3.4 Control interno.....	11
3.5 Publicidad.....	11
3.6 Reglas para el procesamiento de órdenes.....	11
3.7 Etapas operativas posteriores a la ejecución.....	14
3.8 Marco normativo.....	15
4. Herramientas de apoyo.....	16

Introducción

El presente manual se establece como medio de conocimiento acerca del libro electrónico de órdenes (LEO), siendo este una herramienta definida por Itaú Comisionista de Bolsa (en adelante ICB) para el manejo electrónico de la generación y procesamiento de las órdenes de operación.

De esta manera el manual contendrá las políticas, principios, controles, normas generales y demás información sobre la cual se basa el funcionamiento de la herramienta desde el momento en que el front office (área comercial) realiza el registro e ingreso de las órdenes de operación en el LEO, hasta que el back office realiza el cumplimiento de las órdenes de operación.

1. Descripción general

1.1 Objeto

Describir las políticas y lineamientos del libro electrónico de órdenes (LEO) como una herramienta de gran eficiencia, que permite el manejo electrónico, controlable y seguro de las operaciones ejecutadas durante el día a través de la firma, según las órdenes de operación previamente recibidas.

1.2 Alcance

El uso del libro electrónico de órdenes, así como lo escrito en el presente manual es de aplicación obligatoria para las áreas del front office (operadores, digitadores y asesores comerciales), y back office; con el fin de dar cumplimiento al decreto 2555 de 2010. Y la circular básica capítulo ii parte tercera.

Todas las políticas y procedimientos relacionadas con el LEO son aplicables a operaciones realizadas en renta fija, acciones, divisas y derivados.

El no acatamiento de lo aquí escrito acarreará las sanciones administrativas a que haya lugar, así como las sanciones que establezca el **AMV** (autorregulador del mercado de valores).

2. Marco teórico

2.1 Definiciones

AMV: autorregulador del mercado de valores.

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

Bolsa de valores o bvc: entidad encargada de administrar los sistemas de negociación de renta fija y renta variable, a los cuales tiene acceso la sociedad ICB.

Canales de recepción de órdenes: personas o sistemas con los cuales el cliente interactúa al momento de impartir una orden y que comparten unas características comunes de acuerdo con los procedimientos de cada miembro.

Cierre: la aceptación de los elementos de la operación que conllevan a la celebración de una operación de valores entre las partes.

Cliente: se denomina genéricamente cliente quien intervenga en cualquier operación de intermediación en la que a su vez participe un intermediario de valores. Sólo se considerará que un intermediario es cliente de otro intermediario cuando éste último actúe en desarrollo del contrato de comisión para la adquisición o enajenación de valores inscritos en el registro nacional de valores y emisores - **RNVE** o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros. Igualmente se consideran clientes los afiliados, inversionistas y suscriptores de vehículos de administración de recursos de terceros.

Cientes 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 quienes no cumplan los requisitos objetivos para ser clasificados como inversionistas profesionales (ver definición de inversionistas profesionales).

Confirmación: registro mediante el cual una contraparte realiza el pre- ingreso de información relativa a la ejecución de una operación y la otra la confirma.

Complementación: corresponde a la información que el back office adiciona a las operaciones, tomando como insumo la información que reposa en LEO.

Consultor de negocios: funcionario designado y capacitado que suministra asesoría en productos o servicios relacionados con la intermediación de valores y la celebración de operaciones de derivados financieros incluyendo carteras colectivas.

Contrapartes: corresponde a las personas que cierran de manera directa la operación.

Deber de mejor ejecución: deber de buscar el mejor resultado posible para el cliente de conformidad con sus instrucciones, el cual se encuentra regulado en el artículo 7.3.1.1.2 del decreto 2555.

Digitador: es la persona que opera en cualquier sistema de negociación, circunscribiendo su actividad exclusivamente a ingresar ofertas, demandas y posturas, siguiendo instrucciones de operadores y sin discrecionalidad para tomar decisiones diferentes a aquellas relacionadas con la operación misma del sistema. El digitador no tiene ningún tipo de contacto con clientes.

Ejecución de operaciones: una operación se ejecuta en el momento en que las partes involucradas cotizan, cierran y ratifican, por un medio verificable, las condiciones del negocio suficientes para calcular el valor en pesos de la respectiva operación. La hora de ejecución de una operación corresponde al momento inmediatamente posterior al de ratificación.

Emisores de valores: las entidades que tengan valores inscritos en el registro nacional de valores y emisores -RNVE.

Fecha de liquidación: día en que se liquida el contrato de futuro o de opción. La fecha de liquidación vendrá establecida en las condiciones generales de cada contrato.

Fecha de vencimiento: es el último día en que un contrato de opción o de futuro puede ser registrado en el mercado. La fecha de vencimiento vendrá establecida en las condiciones generales de cada contrato.

Inversionistas profesionales: De acuerdo con el artículo 7.2.1.1.2 del DECRETO 2555 DE 2020, **Podrá tener la calidad de inversionista profesional todo cliente que cuente 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 como “inversionista profesional”, el cliente deberá acreditar al intermediario, al momento de la clasificación, un patrimonio igual o superior a ciento cincuenta y siete mil ochocientos setenta y ocho coma doce (157.878,12) Unidades de Valor Tributario - UVT y al menos una de las siguientes condiciones:

1. Ser titular de un portafolio de inversión de valores igual o superior a setenta y ocho mil novecientos treinta y nueve coma cero seis (78.939,06) Unidades de Valor Tributario - UVT, o
2. Haber realizado directa o indirectamente quince (15) o más operaciones de enajenación o de adquisición, durante un período de sesenta (60) días calendario, en un tiempo que no supere los dos años anteriores al momento en que se vaya a realizar la clasificación del cliente. El valor agregado de estas operaciones debe ser igual o superior al equivalente a quinientos cincuenta y dos mil quinientos setenta y tres coma cuarenta y un (552.573,41) Unidades de Valor Tributario (UVT.)

Parágrafo 1°. Para determinar el valor del portafolio a que hace mención el numeral 1, se deberán tener en cuenta los valores que estén a nombre del cliente en un depósito de valores debidamente autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia o en un custodio extranjero.

Para determinar el valor del portafolio a que hace mención el numeral 1, también serán tenidas en cuenta las inversiones realizadas por medio de contratos de fiducia de inversión, administración de portafolios de terceros, las participaciones que el inversionista tenga en fondos de inversión y, demás vehículos que administren recursos del inversionista, distintos a los de seguridad social.

Parágrafo 2°. Para determinar el período de sesenta (60) días calendario a que hace mención el numeral 2, se tendrá como fecha inicial la que corresponda a cualquiera de las operaciones de adquisición o enajenación de valores realizadas.

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

Manual del libro electrónico de órdenes: conjunto de normas adoptadas por el miembro para regular el sistema de registro y procesamiento de órdenes.

Medio verificable: es aquel mecanismo adoptado institucionalmente que permite el registro confiable del momento y de la información correspondiente a las órdenes recibidas, las negociaciones realizadas en el mercado, o de cualquier otro hecho relevante. Este medio será, un teléfono con grabación de llamadas, medios escritos o medios de intercambio electrónico de datos (IED), en el entendido, que este último corresponde únicamente al chat de Bloomberg, para mesa institucional, y el chat de SET FX, para posición propia; por cuanto, es un medio de intercambio electrónico de datos que no se puede editar o modificar, a diferencia de un correo electrónico que se considera un medio escrito.

Mesa de negociación: son las mesas de negociación de ICB en las cuales los operadores estructuran, ejecutan o realizan operaciones sobre valores (tal como se definen en el decreto 2555 de 2010), de otros activos financieros, y operaciones de derivados financieros ya sea por cuenta propia, o en los cuales reciban órdenes o instrucciones para celebrar tales operaciones en nombre de terceros, teniendo acceso a información de sistemas de negociación y/o de registro de operaciones a través de pantallas, ya sean éstas activas o pasivas.

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

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

Operador por cuenta de terceros: es aquella persona que ejecuta las órdenes o toma decisiones de inversión a nombre de terceros, en los cuáles se incluyen los vehículos de administración de recursos de terceros.

Operador por cuenta propia: es aquella persona que discrecionalmente toma decisiones de inversión a nombre de la entidad y con los recursos propios de ésta, teniendo la posibilidad de asumir posiciones abiertas.

Orden: instrucción para celebrar una operación sobre un valor.

Orden con límite: orden impartida por un cliente en la cual se especifica el precio mínimo o máximo, según se trate de una orden de venta o de compra, al cual puede ser ejecutada la orden. En todo caso, la operación podrá ser efectuada a un precio distinto, siempre y cuando esto represente mejores condiciones para el cliente.

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

Orden de mercado: orden impartida por un cliente la cual tiene que ser ejecutada al mejor precio que se obtenga en el mercado en el momento que es ejecutada la operación.

Ordenante: persona natural autorizada por el cliente para impartir órdenes a nombre de este último.

Personas naturales vinculadas: los administradores y demás funcionarios vinculados a ICB, independientemente del tipo de relación contractual, en cuanto participen, directa o indirectamente en la realización de actividades propias de la intermediación de valores y a la gestión de riesgos y de control interno asociada a dicha comisionista, estén o no inscritas en el registro nacional de profesionales del mercado de valores o ante AMV.

Productos: comprende los activos financieros del mercado de valores ofrecidos por ICB como intermediario a sus clientes. Estos productos son:

- Acciones
- Renta fija
- Simultaneas
- Repos
- Fondos de inversión colectiva
- TTV
- APTs
- Derivados

2.2 Premisas

El manual supone el desarrollo de prácticas comunes en el mercado para las operaciones con activos de renta variable y renta fija para clientes locales, nacionales y extranjeros. Para casos excepcionales, se podrán tener en cuenta prácticas de mercado que difieran de lo establecido en el presente manual, con sujeción de lo establecido en la normatividad vigente, reglamentación del AMV y circulares y conceptos emitidos por la superintendencia financiera de Colombia, con autorización de la gerencia general de ICB.

3. Contenido

3.1 Principios del LEO

- a. **Trazabilidad:** ICB a través de sus sistemas de información y medios de recepción de órdenes realizará la verificación y auditoría con relación a las condiciones en las cuales se surten cada una de las etapas para el procesamiento de las órdenes.
- b. **Equidad:** ICB recibirá y ejecutará las órdenes impartidas por sus clientes de forma equitativa (primero en entrar, primero en salir).
- c. **Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes:** ICB informará a cada uno de sus clientes a través de la fuerza comercial y su página web el contenido del manual con respecto al sistema de procesamiento y registro de órdenes.
- d. **Integridad y seguridad en el manejo de documentación:** ICB propenderá por la integridad, veracidad y seguridad de la documentación en materia de órdenes de todos sus clientes.
- e. **Protección:** proteger los intereses de la firma y de los clientes, garantizando que las órdenes impartidas son entendidas, registradas y ejecutadas de acuerdo con las instrucciones recibidas por parte del cliente.

3.2 Normas generales sobre el LEO

Las personas que intervengan en la ejecución de las actividades descritas en el presente documento deberán en todo momento atender las siguientes normas generales.

- a. Ninguna orden podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el LEO.
- b. Todas las órdenes deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben.
- c. Los clientes podrán autorizar por escrito y antes de realizar operaciones, a una o varias personas para que impartan órdenes en su nombre las cuales se registrarán en el sistema del LEO.
- d. ICB entiende como recibida una orden impartida por los clientes u ordenantes así:
 1. Orden telefónica: a la hora que quede registrada la llamada en el sistema de grabación.
 2. Orden recibida correo electrónico: a la hora que quede registrada en el sistema de correo electrónico utilizado por la firma.

3. Orden recibida en original con carta de instrucciones: a la hora que se registre **el radicado del** documento físico, bien sea utilizando un medio digital (reloj) o en forma manual.
 4. Instrucciones recibidas por el funcionario de ICB en las oficinas del cliente: a la hora que el funcionario ingrese a las instalaciones de ICB y pueda radicar la orden bien sea utilizando un medio digital (reloj) o en forma manual.
 5. Orden recibida por **medios de intercambio electrónico de datos (IED)**.
- e. En caso **de** que ICB reciba del cliente u ordenante órdenes incompletas, el funcionario contactará de manera inmediata al cliente informando las inconsistencias presentadas. Adicionalmente debe mencionar que la orden no se entiende recibida hasta tanto no se complemente la información faltante. Este evento se realizará vía telefónica utilizando el sistema de grabación de llamadas o por medio del correo electrónico registrado por cliente.
- f. Para las órdenes recibidas fuera de los horarios de negociación, éstas serán registradas en el LEO a más tardar a primera hora del día hábil siguiente, respetando la prelación de orden de llegada.
- g. Los operadores con acceso directo podrán transmitir órdenes sin registrarlas en el LEO siempre que se cumplan los siguientes requisitos:
1. Que la transmisión de la orden al sistema de negociación se haga respetando la prelación de las órdenes recibidas por el operador de acceso directo en cuestión, y
 2. Que la transmisión de la orden se realice inmediatamente después de su recepción.
- h. Las personas facultadas para ingresar órdenes en el LEO serán aquellas que cuenten con la certificación en la modalidad de directivo, operador, digitador y asesores comerciales con la correspondiente especialidad según el valor objeto de la orden.
- i. El registro de la orden en el LEO deberá incluir, además de la información contenida en la orden, la identificación de quien recibió la orden y la identificación de quien la registró en el LEO.
- j. El LEO deberá asignar a cada una de las órdenes registradas un número consecutivo, de acuerdo con el momento de ingreso de cada orden.
- k. La información que se registre en el LEO deberá ser consistente con aquella que conste en el medio verificable a través del cual se recibió la orden.
- l. La información ingresada en el LEO no podrá modificarse por parte de los funcionarios de ICB con excepción de los casos en los cuales el funcionario detecte errores al ingreso con relación a la orden del cliente, caso en el cual se debe dejar constancia de las causas del error, adicionalmente el sistema debe tener un registro con la información de la persona que la realizó, la fecha y hora. La orden quedara en el LEO como no cumplida y se debe ingresar una nueva.
- m. ICB establece como mecanismo de contingencia la utilización de llamada telefónica, donde informará todas las condiciones a operar. Una vez restablecido el servicio del LEO, se procederá a ingresar cada una de las órdenes conservando la misma prelación de registro de acuerdo con el formato de orden manual.
- n. El cliente u ordenante puede cancelar una orden impartida con anterioridad caso en el cual debe informar a ICB a través de los medios establecidos para recibir órdenes, siempre y cuando esta no se haya ejecutado. La orden quedara en el LEO como cancelada por el cliente.
- o. El cliente u ordenante puede modificar una orden impartida con anterioridad caso en el cual debe informar a ICB a través de los medios establecidos para recibir órdenes, siempre y cuando esta no se haya ejecutado. Para la orden modificada por el cliente, ICB debe cambiar la prelación con relación a la orden inicial y hacer las modificaciones a la misma según las instrucciones impartidas por el cliente.

3.3 Deberes

3.3.1. Deber de abstención

ICB se abstendrá de procesar órdenes recibidas de sus clientes u ordenantes cuando:

- a. Conozca que el cliente u ordenante está involucrado en cualquier tipo de actividad ilícita, o la orden hace parte de una actividad ilícita, para lo cual utilizará los procedimientos de validación de listas restrictivas y los demás establecidos en el **SP1328 código de conducta en el mercado de valores y código de conducta** y el Manual General **MG3005 procedimientos del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) ICB**.
- b. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden haciendo uso de información privilegiada para lo cual el funcionario de ICB aplicará los lineamientos establecidos en el **SP1328 código de conducta en el mercado de valores y código de conducta general**.
- c. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden con la intención de manipular el mercado, para lo cual el funcionario de ICB aplicará los lineamientos establecidos en el **sp1328 código de conducta en el mercado de valores y código de conducta general**.
- d. Conozca que la orden contravenga el régimen de inversiones de las entidades públicas, para lo cual el funcionario de ICB aplicará los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

3.3.2. Deber de idoneidad de los operadores

La firma comisionista cuenta con el **SP1328 código de conducta en el mercado de valores y código de conducta general**) el que contiene los lineamientos y políticas de las personas sujetas frente a distintas situaciones.

Periódicamente las personas sujetas presentan evaluaciones y capacitaciones sobre los eventos allí registrados. En todo caso, las personas sujetas pertenecientes a la firma deben abstenerse de:

- Realizar cualquier operación en el mercado utilizando información privilegiada.
- Suministrar información a un tercero que no tenga derecho a recibirla.
- Aconsejar la negociación de un valor en el mercado con base en información privilegiada.
- Ejecutar órdenes sin haberlas registrado previamente.
- Preparar, asesorar, o ejecutar órdenes que según su criterio profesional y de acuerdo con las condiciones del mercado, puedan derivar en un claro riesgo de pérdida anormal para el cliente, a menos que, en cada caso, éste por escrito la autorización expresa del cliente en la cual asuma claramente el riesgo respectivo.

3.3.3. Deberes generales de los intermediarios del mercado de valores

ICB, sus directivos, empleados y colaboradores en todo momento deben proceder como expertos prudentes y diligentes, actuar con transparencia, honestidad, lealtad, imparcialidad, idoneidad y profesionalismo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales inherentes a la actividad que desarrollan.

3.3.4. Deberes especiales de los intermediarios del mercado de valores

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente para los intermediarios del mercado de valores, libro 3 parte 7 del decreto 2555 de 2010 se encuentran los siete principios pilares de esta actividad económica, a saber:



A continuación, se procede a desarrollar y describir, la forma en que ICB adopta una serie de lineamientos generales y su aplicabilidad práctica al interior de la firma.

3.3.4.1. Deber de información.

El cumplimiento del deber de información se articula mediante el desarrollo de los siguientes aspectos:

a. Seguridad de la información.

ICB de conformidad con las políticas de seguridad de la información definidas por las filiales financieras al cual pertenece, genera y envía a sus clientes extractos que contemplan las directrices y procedimientos que aseguran la veracidad, objetividad, oportunidad, completitud, imparcialidad y claridad de la información contenida en ellos.

ICB informa a sus clientes al momento de su vinculación como mínimo la siguiente información: (i) naturaleza jurídica, características de las operaciones a efectuar con ICB, (ii) las características generales de los valores, productos o instrumentos financieros ofrecidos o promovidos; así como los riesgos inherentes a los mismos, (iii) tarifas de las operaciones de intermediación, de acuerdo con la política de tarifas publicada en su página web y (iv) envió de extractos de los diferentes productos.

b. Entendimiento de los negocios.

Al momento de la cualquier negociación, los consultores de negocios tienen la obligación de suministrar información a sus clientes de manera clara, con el fin u objetivo de lograr un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones de este teniendo en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

- En nombre ICB informar al cliente y la calidad específica en la actuación a fin de mitigar cualquier riesgo de confusión de las contrapartes.
- Si se actúa en posición propia o por cuenta de terceros.
- El recíproco conocimiento de todos los elementos necesarios para el cierre de la operación y
- La revelación de toda información material o relevante para el cierre del negocio, a menos que la información sea reservada.
- Cumplimiento de los requisitos mínimos para la recepción de las órdenes.
- Entregar al cliente el reglamento y prospecto del fondo de inversión colectiva y así como de explicar cualquier duda que pueda llegar a surgir sobre el mismo.
- Generar y enviar semestralmente el informe de rendición de cuentas, salvo que en el reglamento disponga una periodicidad inferior.
- Entregar al cliente el contrato de apto.
- entregar directamente a los clientes las liquidaciones de bolsa que soportan las operaciones realizadas.

c. Remisión de información a entes de control externo.

Todas las áreas de la firma comisionista son las encargadas de generar la información necesaria en aras de atender el cumplimiento de cualquier requerimiento de información que pueda llegar a generar alguno de los entes de control de ICB.

Así mismo, en cabeza del gerente general o los representantes legales de ICB, se deben atender las visitas de los entes de control suministrando la información solicitada y remitiendo a las respectivas áreas responsables las diferentes solicitudes de información.

3.3.4.2. Deberes frente a los conflictos de interés.

ICB en el código de conducta del mercado de valores, ha definido las políticas y procedimientos que se deben atender al momento de identificarse que una persona se encuentra en una situación que puede llegar a generar un conflicto de interés. Al respecto, todos y cada uno de los colaboradores de ICB deberá dar cumplimiento al mismo, en aras de revelar y sobrepasar el conflicto atendiendo el uso los principios que rigen las actuaciones y así poder administrar de manera idónea cualquier evento.

3.3.4.3. Deber de documentación.

El cumplimiento del deber de documentación se articula mediante el desarrollo de los siguientes aspectos:

a. Política y procedimientos.

ICB cuenta con políticas, procesos y procedimientos que le permiten documentar de manera oportuna y adecuada las órdenes y operaciones de sus clientes. Así mismo, tiene a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores, el Contralor Normativo, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y demás órganos de control, los soportes, comprobantes y demás registros de las operaciones realizadas por los clientes en desarrollo de la relación contractual en caso de que estos lo requieran.

ICB a través del modelo de seguridad de la información definido por las filiales financiera, tiene una serie de políticas y procedimientos para el correcto manejo de la documentación y los registros de los sistemas tecnológicos que soportan las operaciones bursátiles realizadas por la ICB, para garantizar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información se:

- Realizan back up a los aplicativos misionales y a las llamadas entrantes y salientes.
- Archivan todos los soportes de las operaciones realizadas y se remiten al proveedor contratado para su conservación y custodia, quien es el encargado de administrar y entregar los documentos únicamente al área administrativa cuando esta así lo solicite.

b. Medio verificable para operaciones realizadas en el mercado de mostrador.

De acuerdo con lo definido en el LEO todas las operaciones deben quedar registradas en un medio verificable como: (i) **Teléfono con grabación de llamadas**, (ii) **medios escritos (correo electrónico o carta de instrucciones recibida en original)**, (iii) **medios de intercambio electrónico de datos (IED)**.

- (i) **Teléfono con grabación de llamadas**: las órdenes verbales impartidas por el cliente siempre deberán ser recibidas telefónicamente a través de una línea grabada.
- (ii) **Medio escrito (correo electrónico o carta de instrucciones recibida en original)**: ICB recibirá órdenes escritas que contengan la información clara sobre la operación a realizar, adicionalmente esta deberá contener la firma del cliente u ordenante. Así mismo, ICB recibirá ordenes escritas mediante medios digitales adoptando mecanismos que le permitan identificar con certeza al cliente u ordenante, para lo anteriormente mencionado se validará que la cuenta de correo **electrónico**; de la cual, se recibe dicha instrucción, se encuentre registrada en el core interno.
- (iii) **Medios de intercambio electrónico de datos (IED)**

Como políticas se han establecido las siguientes:

- Todos los consultores de negocio o comercial deben registrar la orden de negociación de sus clientes en medio verificable por el cual se impartió la orden.
- Todas las llamadas entrantes o salientes del área comercial, en las mesas de negociación serán grabadas.
- Todos los contratos laborales suscritos con el área comercial cuentan con cláusulas que autoricen la grabación de las llamadas.
- **Todos los consultores de negocio o comercial deben suscribir la declaración de adhesión a política de uso de celulares en las mesas de negociación de ICB, para el uso exclusivo de teléfonos móviles personales.**
- El área de riesgos y **el Back Office de operaciones realizan monitoreos** a las órdenes impartidas por los clientes de ICB, a través de los medios verificables existentes.

c. Conocimiento del cliente.

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

En el proceso de vinculación de clientes persona natural y jurídica y en el de SARLAFT, se han establecido las tareas previas a realizar para la vinculación de un cliente; de igual manera **están definidas** las condiciones para la clasificación, inactivación, **bloqueo** de los clientes, y se definen las tareas para gestionar las actualizaciones de clientes.

3.3.4.4. Deber de reserva y confidencialidad.

Todos los funcionarios de ICB deben cumplir con el deber de confidencialidad. Están obligados a guardar reserva de las órdenes e instrucciones recibidas de sus clientes, de las operaciones sobre valores ejecutadas en desarrollo de la relación contractual y sus resultados, así como de cualquier información que de acuerdo con las normas que rigen el mercado de valores, tenga carácter confidencial.

Tiene un estricto deber de confidencialidad acerca de sus clientes y contrapartes en el mercado de mostrador y en los sistemas de negociación. En el **SP1328 código de conducta en el mercado de valores** se han definido los principios rectores que desde el punto de vista ético, orientan y soportan el actuar de los empleados; en donde se obliga a todos los funcionarios a mantener confidencialidad y reserva sobre la información que conozcan en desarrollo de sus actividades laborales, y cuya divulgación pueda afectar el mercado, los intereses de los clientes o de la comisionista, tanto a nivel interno como externo. En los contratos laborales, se incluyen una cláusula relacionada con la confidencialidad.

3.3.4.5. Deber de separación de activos.

ICB mantiene separados los activos administrados o recibidos de sus clientes de los propios y de los que corresponden a otros clientes. Los recursos o valores que sean de propiedad de terceros o que hayan sido adquiridos a nombre y por cuenta de terceros, no hacen parte de los activos de la empresa ni tampoco constituyen garantía ni prenda general de sus acreedores. En ningún caso se puede utilizar tales recursos para cumplir o garantizar las operaciones por cuenta propia, por cuenta de terceros, no para cualquier otro fin no autorizado expresamente por el cliente. Para el manejo de dinero de los clientes, la comisionista ha definido un proceso de revisión y monitoreo independiente al que realizan los órganos de control (revisoría fiscal, auditoría interna y el contralor normativo).

3.3.4.6. Deber de valoración

ICB ha definido las políticas, procesos y procedimientos para la realización de la divulgación de la valoración de las inversiones de sus clientes, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable. Para lo cual se definió valorar cada uno de los portafolios de los clientes, para que este tenga diariamente la información del estado de sus inversiones y la utilidad o pérdida que se ha generado desde el momento inicial de la inversión hasta el momento de consulta de esta. La valoración se hace con base en la información de los títulos publicada por el proveedor de precios escogido por ICB.

3.3.4.7. Deber de mejor ejecución en las operaciones

Las políticas definidas para cumplir el deber de mejor ejecución son adoptadas mediante el LEO y están formuladas conforme a lo establecido en el título 5 del libro 2 del reglamento del AMV, el numeral 7 del artículo 7.3.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010 y demás normatividad aplicable. Entre las principales características, para una mejor ejecución de las operaciones ICB de bolsa tiene las siguientes:

- Elaboración de la orden cumpliendo los parámetros establecidos
- Prelación de las órdenes
- Definición y aplicación de políticas de comisiones
- Confrontación de la inversión con el perfil de riesgos del inversionista
- Protocolo o guión de negociación
- Garantizar que la inversión se hace a precios de mercado a través de revisiones de auditoría
- Envío de soportes a los clientes sin la intervención del front office.

3.4 Control interno

Las políticas de control interno de ICB corresponden a las mismas adoptadas por Itaú. En todo caso la entidad y sus colaboradores deben garantizar la posibilidad de auditar el cumplimiento de las disposiciones legales que surtan los entes de control para el procesamiento de órdenes, teniendo en cuenta el principio de trazabilidad.

3.5 Publicidad

Las disposiciones y cambios efectuados al manual concernientes al LEO deben ser presentadas a consideración de la junta directiva de ICB con anterioridad a su implementación y publicación. El manual y sus modificaciones podrán ser consultados por los clientes, en la página web de ICB.

3.6 Reglas para el procesamiento de órdenes

3.6.1. Contenido de órdenes

Dependiendo de la modalidad de la operación que se pretenda realizar, se deberán tener en cuenta los requisitos establecidos en el presente documento para cada una de ellas.

3.6.1.1. Las órdenes recibidas por ICB, para los productos acciones, renta fija, repos, simultáneas y TTV's de sus clientes deben contener como mínimo la siguiente información:

- a. Fecha, hora y vigencia de la orden: la vigencia de una orden está determinada por la diferencia entre la fecha de toma de la orden y la fecha de vencimiento dada por el cliente u ordenante. 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 libro electrónico de órdenes.

Nota: el tiempo máximo de vigencia por el cual el cliente puede impartir la orden será de 30 días; la cual podrá ser renovada por un término igual previa aceptación expresa del cliente.

- b. Tipo de orden: compra, venta.
- c. Tipo de operación: ordinaria (spot), extraordinaria (primarios, repo, simultánea o ttv).
- d. Características de la orden: comisión, tipo límite (condicionada, mercado, mercado por lo mejor, con límite), condiciones de negociación, forma de pago, tipo de inversión, ejecución, duración, cantidad mínima, cantidad visible, precio stop, fecha de duración.
- e. Estado de la orden: pendiente, modificada, cumplida, cancelada.
- f. Depósito: ubicación de títulos.
- g. LEO: usuario, canal de recepción, fecha, hora, medio verificable, extensión telefónica, estado (recibida, lanzada, complementada).
- h. Característica de la operación: nemotécnico, cantidad, saldo, precio inferior, precio.

3.6.1.2. Las órdenes recibidas, para el producto derivado, por ICB de sus clientes deben contener la siguiente información:

- a. Información del cliente: nombre y número de identificación.
- b. Fecha de la orden: fecha y hora en la que se ingresa la orden.
- c. Tipo de operación: venta, compra o time spread.
- d. Vigencia de la orden: hasta cancelación, por el día, fecha (especificar día, mes, año).
- e. Especie: Ecopetrol, PFBCOLO, y demás acciones de método de liquidación por entrega y financiera, TRM, TRS Derivex, TES, TEM, TEL, OIS, referencia específica, índice bursátil, inflación, etc.
- f. Característica de la operación:
- g. Precio de entrada
- h. Vencimiento
- i. Cantidad de contratos y tamaño del contrato.
- j. Monto nominal
- k. Observaciones
- l. Nombre del ejecutivo
- m. LEO: usuario, canal de recepción, fecha, hora, medio verificable y extensión telefónica.
- n. Ver anexo LEO derivados estandarizados (actualmente)

3.6.1.3. Las órdenes recibidas, para el producto: divisas, por ICB de sus clientes deben contener la siguiente información:

- a. Nombre del cliente
- b. Nit / cédula
- c. Fecha y hora de la negociación
- d. Compra o venta: seleccionar según sea el caso tomando como posición ICB.
- e. Tipo de operación: spot, next day +1, next day +2, next day +3.
- f. Monto divisa
- g. Monto pesos sin IVA
- h. IVA
- i. Monto pesos con IVA
- j. IVA / comisión
- k. Base IVA
- l. Trm
- m. Tasa de cliente
- n. Tasa todo costo
- o. Valor del GMF
- p. Observaciones
- q. Nombre del ejecutivo
- r. Consecutivo operación: usuario, canal de recepción, fecha, hora, medio verificable y extensión telefónica.

3.6.2. Etapas para el tratamiento de órdenes

Las órdenes recibidas de los clientes tendrán las siguientes etapas para su procesamiento:

- a. **Recepción de órdenes:** etapa en la que el cliente imparte una orden y el consultor de negocios la recibe a través de cualquiera de los medios verificables establecidos para tal fin.
- b. **Registro de órdenes en el libro electrónico de órdenes:** etapa en la que el consultor de negocios registra la orden en su sistema de registro del aplicativo.
- c. **Prelación de órdenes:** todas las órdenes de un mismo LEO deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben.
- d. **Personas facultadas para registrar órdenes en el (los) LEO:** están facultados para ingresar órdenes en el LEO las personas que cuenten con la certificación en la modalidad correspondiente y la especialidad según el valor objeto de la orden. Lo anterior, sin perjuicio de que sea el cliente quien directamente ingrese la orden a través de un sistema electrónico de ruteo de órdenes.
- e. **Ejecución de órdenes:** momento en el cual la orden se cierra con una punta contraria en un sistema de negociación o con una contraparte en el mercado mostrador y es actualizado en el sistema de registro del LEO.

- f. **Procesos operativos posteriores a la ejecución:** etapa en la cual se desarrollan todos los procedimientos asociados al cumplimiento de la operación. Para órdenes ejecutadas en el mercado mostrador se refiere además a los procesos relacionados con el registro de **estas**.
- g. **Informe sobre el procesamiento de la orden:** momento en que ICB realiza el procedimiento de confirmación al cliente en relación con la operación cumplida identificando las condiciones en que se ejecutó la orden.

3.6.3.Recepción de órdenes a través de un medio verificable

ICB adopta los siguientes medios para recibir órdenes de sus clientes:

- a. Línea telefónica con grabación de llamadas las cuales se pueden verificar en cualquier momento previa solicitud al funcionario designado para la administración de este.
- b. Carta de instrucciones original enviada por el cliente a las oficinas de ICB e instrucciones recibidas por el funcionario de ICB en las oficinas del cliente, para lo cual se utilizará un formato con las mismas características de la orden, el cual debe estar totalmente diligenciado y firmado por el cliente.
- c. **Medios de intercambio electrónico de datos (IED).**
- d. **Correo electrónico: Son órdenes escritas mediante medios digitales adoptando mecanismos que permitan identificar con certeza al cliente u ordenante, para lo anteriormente mencionado se validará que la cuenta de correo electrónico; de la cual, se recibe dicha instrucción, se encuentre registrada en el core interno.**

3.6.4.Canales para la recepción de órdenes

- a. **Recepción a través de operador con acceso directo:** son los consultores de negocios que tienen contacto directo con los clientes institucionales y pueden colocar las puntas directamente en los sistemas de negociación de la bvc.
- b. **Recepción a través de operador sin acceso directo:** son los consultores de negocios que tienen contacto directo con los clientes, pueden ingresar órdenes al LEO, pero no poseen acceso directo al sistema de negociación de la bvc.

3.6.5.Tarifas

Las políticas relacionadas con la revelación de tarifas a sus clientes están a cargo de cada consultor de negocios al momento de cerrar la negociación, sujetas cada una al tipo de producto y siguiendo las políticas de ICB.

Adicionalmente ICB tiene definida una tarifa mínima de comisión previamente publicadas en la página web de la firma comisionista.

3.6.6.Personas facultadas para ingresar órdenes en el sistema de negociación

- a. Están facultados para ingresar órdenes a los sistemas de negociación las personas que estén debidamente inscritos en el registro nacional de profesionales del mercado de valores (RNPMV) para tales efectos.
- b. Las personas que directamente o al servicio de un intermediario de valores adelanten las funciones propias de los cargos o las actividades que se describen a continuación, quienes deben obtener la certificación en la modalidad correspondiente, con independencia del cargo que ocupen o la naturaleza de su vinculación contractual:
 - 1. Operador (consultor de negocios):
 - quien ejecute o imparta instrucciones para la ejecución de órdenes de clientes o terceros sobre valores, derivados u otros activos financieros.
 - quien estructure, ejecute o imparta instrucciones para realizar operaciones de intermediación de valores o derivados financieros con los recursos de la entidad.
 - quien tenga acceso a un código de operador en los sistemas de negociación.
 - funcionarios de ICB que desarrollen actividades propias de una mesa de negociación.

2. Digitador (asistentes de mesa):

Es la persona que opera en cualquier sistema de negociación, circunscribiendo su actividad exclusivamente a ingresar ofertas, demandas y posturas, siguiendo instrucciones de operadores y sin discrecionalidad para tomar decisiones diferentes a aquellas relacionadas con el registro de la operación en el sistema. El asistente de mesa no tiene ningún tipo de contacto con clientes.

3.6.7. Confirmación de la orden por parte del cliente

Los funcionarios de ICB podrán abstenerse de transmitir la orden a la mayor brevedad posible cuando razonablemente determine que el inversionista puede verse materialmente afectado o cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el cliente implicarían que éste modifique la orden. En estos casos, el funcionario deberá comunicarse con el cliente telefónicamente, utilizando el sistema de grabación de llamadas, a la mayor brevedad posible para una vez le sean expuestas las razones de la abstención, el cliente expresamente ratifique o no la orden mediante medio verificable. En caso de que ratifique, el funcionario responsable deberá procesar inmediatamente la orden.

3.6.8. Transmisión de órdenes de manera errónea por parte de ICB.

ICB asumirá todas las consecuencias que se generen cuando la información ingresada tanto en el LEO como en el sistema transaccional no corresponda con la orden impartida por el cliente.

3.7 Etapas operativas posteriores a la ejecución

Complementación y cumplimiento: ICB tiene un acuerdo de nivel de servicio (ANS) con la vicepresidencia de operaciones de Itaú quien cuenta con un grupo de personas idóneas en el manejo de los diferentes sistemas que intervienen en el cumplimiento y complementación de las operaciones a partir de las ordenes registradas en el LEO, las cuales deben coincidir con los registros del sistema de negociación respectivo.

3.7.1. Prelación de órdenes

En ICB todas las órdenes deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben, cumpliendo con el principio de "primero en tiempo, primero en derecho".

En caso de recibir órdenes condicionadas se garantizará su ejecución con la debida diligencia en condiciones equitativas.

3.7.2. Confirmación de valores o recursos del cliente persona natural

Previo a la ejecución de una orden de compra o venta de valores, el front office confirmará que el cliente posea los títulos o recursos requeridos para el cumplimiento de la operación.

Para el caso de personas naturales ICB cuenta con mecanismos manuales (archivos Excel) y sistematizados - aplicativo OyD- el cual tiene módulos de consulta de portafolio de custodias, cartera resumida de clientes y extractos de clientes, donde es posible verificar que el cliente cuenta con los valores y/o recursos necesarios para el cumplimiento de una orden. Para el caso de registros manuales esta información es conciliada diariamente con la información de los depósitos de valores y custodios evitando posibles diferencias para el cumplimiento de una operación.

El front office debe garantizar, en todo caso, tener el flujo necesario para cubrir los compromisos adquiridos por los clientes, inclusive en el caso que los clientes no provean los fondos de las operaciones contratadas, evitando incumplimientos o sanciones con los entes reguladores.

Este numeral no es exigible para la operativa con fondos extranjeros, clientes institucionales, fondos de pensiones y cesantías y operaciones de arbitraje, pues son los custodios locales o las mismas firmas las que custodian sus títulos y/o recursos.

Así mismo, para el caso de operaciones de compra de títulos realizadas para clientes personas naturales vinculadas al Itaú mediante cuenta corriente o de ahorros, se otorgará el plazo hasta t+3 para el aporte de los recursos. Tratándose de clientes no vinculados a Itaú, previo a la negociación se exigirá la consignación de los dineros destinados a inversión.

Los clientes persona naturales de ICB podrán facultar a una o varias personas para que impartan órdenes en su nombre. Esta facultad deberá constar por escrito y otorgarse de manera previa a la realización de la primera operación, advirtiendo las implicaciones que se derivan de tal circunstancia en términos de su responsabilidad.

Una persona no podrá ser ordenante de más de cinco (5) clientes. La comisionista al comprobar que una persona es ordenante de más de 5 clientes procederá a informar a éste que deberá cancelar las cuentas de tantos clientes de los que sea ordenante hasta llegar al máximo permitido de 5 clientes. Se exceptúan de este procedimiento los clientes personas jurídicas que tengan un ordenante vinculado o relacionado con las mismas y que sea una entidad de las siguientes: fondos extranjeros, clientes institucionales locales, fondos de pensiones y cesantías y operaciones de arbitraje.

En ICB, los Trader no podrán ser ordenantes de terceros, evitando así los conflictos de interés que puedan surgir y deben actuar conforme a las políticas establecidas en el código de conducta en los mercados de valores de las filiales.

Mensualmente la firma califica las operaciones realizadas por sus clientes lo cual permite detectar no sólo operaciones inusuales sino aquellas situaciones en las que el ordenante pueda estar no actuando en el mejor interés del cliente.

Si no fuera posible el registro de órdenes en el LEO, se procederá conforme a lo establecido en el numeral 3.2, literal m. de este manual.

3.8 Marco normativo

El presente manual se diseñó teniendo en cuenta las disposiciones que regulan las operaciones del mercado de valores.

La promulgación de la normatividad sobre el mercado de valores que ha emitido el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público debe ser reglamentada por los organismos de vigilancia y control como lo es la Superintendencia Financiera de Colombia y de autorregulación como lo es el Autorregulador del Mercado de Valores AMV.

Estas normas están enfocadas en velar por el adecuado y dinámico desarrollo del mercado de capitales.

ICB consciente de las responsabilidades que le son aplicables como miembro del sector bursátil vigilado y auto regulado, acoge esta normatividad para desempeñar un papel acorde con las actividades de comercio y las concernientes al mercado de capitales.

Para ICB el manual LEO, tiene el siguiente marco normativo principal:

Artículo 23 ley 222 de 1995 -. Establece el deber de los administradores quienes deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

Ley 964 de 2005 -. Mediante la cual el gobierno nacional reglamentó las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos de captados del público que se efectúen mediante valores. En especial, en el capítulo segundo los lineamientos y ámbito para la autorregulación.

Decreto 2555 de 2010.- por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones. Libro 15 normas aplicables a los sistemas de negociación de valores y de registro de operaciones sobre valores.

Circular básica jurídica expedida por la superintendencia financiera de Colombia capítulo II, título III, parte III

4. Herramientas de apoyo

- SP1328 código de conducta en el mercado de valores y código de conducta general.
- MG3005 procedimientos del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) ICB.