


Proceso/Subproceso Direccionamiento Estratégico	Versión 22	
Norma 15-N-003 - POLITICAS GENERALES DE INTERMEDIACION	Fecha de Emisión: 11/Mar/2014	
Aprobado Por: Junta Directiva	Fecha de Actualización: 07/Jun/2017	

OBJETIVO

Definir las políticas aplicables a la compañía para el idóneo desarrollo de los procesos de intermediación en el mercado de valores.

ÁREAS PARA LAS QUE APLICA LA NORMA

Todo el personal de la compañía

CONTENIDO

OBJETIVO

AREAS PARA LAS QUE APLICA LA NORMA

GLOSARIO

1. DEBERES, OBLIGACIONES Y REGLAS GENERALES DE ADCAP COLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA COMO INTERMEDIARIO DE VALORES Y SUS PNV

1.1 DEBERES GENERALES

1.1.1 Deberes generales en la actuación de los sujetos de autorregulación

1.1.2 Competencia leal:

1.1.3 Responsabilidad por actos de las Personas naturales Vinculadas:

1.1.4 Inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores

1.1.5 Tratamiento equitativo

1.2 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

1.2.1 Cumplimiento y control interno

2. DEBERES ESPECIALES DE ADCAP COLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA COMO INTERMEDIARIO

2.1 DEBER DE INFORMACIÓN

2.1.1 Revelación de información a clientes

2.1.2 Entendimiento de los negocios

2.1.3 Información a AMV

2.1.4 Registro de operaciones realizadas en el mercado mostrador

2.1.5 Tratamiento de información errónea divulgada al público

2.2 DEBERES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

2.2.1 Conflicto de interés

2.3 DEBER DE DOCUMENTACIÓN

2.3.1 Políticas y procedimientos

2.3.2 Utilización de medio verificable en las operaciones realizadas en el mercado mostrador

2.3.3 Conocimiento del cliente

2.4 DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD

2.4.1 Deber de reserva y confidencialidad

2.5 DEBER DE SEPARACIÓN DE ACTIVOS

2.5.1 Deber de separación de activos

2.6 DEBER DE VALORACIÓN

2.6.1 Deber de valoración

2.7 DEBER DE MEJOR EJECUCIÓN EN LAS OPERACIONES

2.7.1 Deber de mejor ejecución en las operaciones

2.8 DEBER DE ASESORÍA PROFESIONAL

2.8.1 Políticas y procedimientos sobre la asesoría profesional

2.8.2 Información Específica

2.9 DEBERES ESPECIALES FRENTE A CLIENTES INVERSIONISTAS EN EL MERCADO MOSTRADOR

2.9.1 Información General

2.9.2 Información Específica

2.9.3 Extensión del deber de asesoría profesional

2.9.4 Condiciones de mercado

2.10 SANOS USOS Y PRÁCTICAS

2.10.1 Responsabilidad por comentarios y declaraciones

2.10.2 Revelación de información personal

2.10.3 No ingreso de dispositivos de comunicación a las mesas de negociación

Copia controlada

[2.10.4 No ingreso de terceros a las mesas de negociación](#)
[2.10.5 Grabación de comunicaciones](#)
[2.10.6 Grabación de llamadas con adecuada calidad](#)
[3. ABUSOS DE MERCADO](#)
[3.1 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA](#)
[3.1.1 Información privilegiada](#)
[3.2 MANIPULACIÓN DE MERCADO](#)
[3.2.1 Manipulación de mercado](#)
[3.3 OTROS ABUSOS DE MERCADO](#)
[3.3.1 Defraudación](#)
[3.3.2 Prohibición de obtener un provecho indebido](#)
[3.3.3 Abusos de derechos en el mercado de valores](#)
[3.3.4 Ingreso de ofertas en sistemas de negociación de acciones](#)
[3.3.5 Operaciones cruzadas en el mercado de renta variable](#)
[4. INVESTIGACIONES ECONÓMICAS](#)
[4.1 Utilización de términos y condiciones](#)
[4.2 Recomendaciones de inversión](#)
[4.3 Deber de revelación frente a las recomendaciones de inversión](#)
[NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES](#)

GLOSARIO

Persona natural vinculada(PNV):Administradores y demás funcionarios vinculados a los miembros o a un asociado autorregulado voluntariamente, independientemente del tipo de relación contractual, en cuanto participen, directa o indirectamente en la realización de actividades propias de la intermediación de valores y a la gestión de riesgos y de control interno asociada a ésta, aun cuando tales personas no se encuentren inscritas previamente en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores o no hayan sido inscritas en el organismo autorregulador.

Partes relacionadas: Se considerarán partes relacionadas:

- Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.
- Las personas jurídicas en la que tenga una participación material.
- Las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales a) y b) anteriores.
- El cónyuge, compañero(a) permanente y las personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil.
- Aquellas personas naturales y/o jurídicas con las cuales exista una relación contractual o de cualquier otra naturaleza, que pueda afectar la objetividad que debe caracterizar las relaciones comerciales.

Participación Material: Aquella que existe cuando el accionista sea beneficiario real de más del 5% del capital social de una sociedad.

Grado de consanguinidad: En primer grado se encuentran el padre o madre con el hijo.
En segundo grado se encuentran los hermanos, los abuelos o los nietos.

Grado de afinidad: Se encuentran en primer grado el yerno y el suegro o la nuera y la suegra.
En segundo grado se encuentran los cuñados.

Único civil: El parentesco que existe entre el padre o la madre adoptante y el hijo adoptivo.

RNPMV: Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores de que trata el artículo 1.1.1.2. literal c) de la Resolución 400 y la Ley 964 de 2005.

El presente documento recopila una serie de políticas, deberes y procedimientos generales concernientes a la intermediación del Mercado Público de Valores, los cuales deben ser cumplidas por todos los funcionarios de la compañía, garantizando el adecuado desarrollo de los procesos, acordes con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Éste documento complementa el 15-N-001 CÓDIGO DE CONDUCTA, el cual es la base, para fomentar al interior de la compañía, una conducta recta, con principios éticos y morales, que rijan su actividad; en aras de proteger y asegurar la confianza depositada por sus clientes, así como la integridad de la organización.

1. DEBERES, OBLIGACIONES Y REGLAS GENERALES DE ADCAP COLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA COMO INTERMEDIARIO DE VALORES Y SUS PNV

1.1 DEBERES GENERALES

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa se compromete con el cumplimiento de los siguientes deberes en desarrollo de los procesos de intermediación:

Copia controlada

1.1.1 Deberes generales en la actuación de los sujetos de autorregulación

Proceder como expertos prudentes y diligentes, actuar con transparencia, honestidad, lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad, cumplimiento, imparcialidad, idoneidad y profesionalismo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales inherentes a la actividad que desarrollan.

Esta política se complementa con lo definido en el 15-N-001 CODIGO DE CONDUCTA.

1.1.2 Competencia leal:

Mantener un mercado de valores cimentado sobre bases de libre y leal competencia. Con base en esta premisa, realiza programas publicitarios, atendiendo las disposiciones legales vigentes y en especial atendiendo la buena fe comercial y evitando la competencia desleal, con base en información cierta, veraz, completa y verificable. Además es necesario designar periódicamente al defensor del cliente y a su suplente; proveerle la información que requiera; responder las sugerencias e inquietudes que efectúe a la administración o a la junta directiva.

1.1.3 Responsabilidad por actos de las Personas naturales Vinculadas:

Garantizar que todos los funcionarios, tienen las facultades necesarias para desempeñar su cargo de manera idónea. Para esto, las personas responsables dan cumplimiento a los perfiles de los cargos, en los cuales se definen los requisitos y las habilidades para cada cargo. En el evento de que los funcionarios incumplan las disposiciones reglamentarias o las normas internas, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el 15-N-001 CÓDIGO DE CONDUCTA, que contiene las sanciones aplicables para cada tipo de falta según su gravedad y su reincidencia.

1.1.4 Inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores

Garantizar el cumplimiento de los funcionarios comerciales, frente al requisito de certificación y registro en el RNPMV, de acuerdo con la labor desempeñada. El proceso de selección se hace teniendo en cuenta lo anterior y realizando la verificación de estos datos. Los Vicepresidentes Comerciales y la Dirección de Riesgos Financieros revisan de forma mensual el registro en el SIAMV de los funcionarios comerciales actualmente vinculados.

La realización de actividades para las cuales se requiera de certificación únicamente puede ser desempeñada al interior de la sociedad por parte de funcionarios que se encuentren certificados por AMV e inscritos en el Registro de Profesionales del Mercado de Valores.

En forma previa al vencimiento de la certificación de la categoría en la cual opera el funcionario, éste debe programar oportunamente la presentación de los exámenes y la documentación necesaria para tramitar ante AMV la renovación de la certificación. Se entiende por programación oportuna la presentación del examen con dos meses de anticipación al vencimiento de la certificación.

En caso de que se venciera la certificación de un funcionario, éste se encuentra obligado a:

- a. Informar cuanto antes a su jefe inmediato acerca del vencimiento de la certificación.
- b. Abstenerse de ejecutar actividades para las cuales requiera de la certificación.
- c. Realizar visitas a clientes, siempre que se encuentre acompañado de una persona de la sociedad que esté debidamente certificada.
- d. Abstenerse de recibir órdenes, operar sistemas de negociación y asesorar clientes, cuando la certificación que se vence es de operador; y abstenerse de asesorar a clientes cuando la certificación que se vence es la de asesor.

Los Vicepresidentes Comerciales de la sociedad comisionista se encargaran de:

- a. Los Vicepresidentes Comerciales y la Dirección de Riesgos Financieros revisarán mensualmente las personas que hacen parte del área comercial y se encuentren certificadas.
- b. Adoptar las medidas pertinentes para que funcionarios que no se encuentren certificados por AMV e inscritos en el RNPMV de la Superintendencia Financiera de Colombia, no desarrollen funciones para las cuales deben estar certificados. Hacer seguimiento a la gestión de estos funcionarios.
- c. Velar porque sus funcionarios se encuentren certificados por AMV e inscritos en el RNPMV de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d. Estar atentos a que sus funcionarios desarrollen sus funciones únicamente dentro de las respectivas categorías en las que estén certificados - renta variable, renta fija, divisas, derivados y fondos de inversión colectiva - según las funciones establecidas y asignadas.
- e. Velar porque sus funcionarios presenten oportunamente los exámenes y la documentación correspondiente para mantener vigente la certificación.

Cuando un funcionario sea Asesor de Fondos de Inversión Colectiva no podrá recibir instrucciones para invertir a sus clientes en Fondos de Inversión Colectiva, únicamente podrá asesorarlo.

1.1.5 Tratamiento equitativo

Asegurar un tratamiento equitativo a los clientes y demás participantes del mercado, dando cumplimiento a los principios y deberes generales del manual 07-M-001 MANUAL DE LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES. Y a los principios rectores establecidos con respecto de los demás participantes del mercado y los clientes en el manual 11-M-001 MANUAL SISTEMA ADMINISTRACION DE RIESGO DE MERCADO.

1.2 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

1.2.1 Cumplimiento y control interno

Asegurar el cumplimiento de las normas y políticas internas definidas y basadas en la reglamentación aplicable a la compañía, a través de los siguientes mecanismos:

- Realizar oportunamente las nuevas publicaciones, cambios y actualizaciones en la documentación, y darlos a conocer a todos los

Copia controlada

empleados. A través del correo electrónico, se informa a todos los empleados de dichas novedades.

- Dar a conocer la ruta disponible a través de la cual los empleados pueden acceder a la documentación aplicable y vigente.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los documentos (procedimientos, instructivos, normas, manuales, etc.) publicados.
- Dar a conocer las “carpetas públicas”, ubicadas en la herramienta Outlook Express, y disponible para todos los empleados. En estas carpetas, la Gerencia administrativa y de operaciones, incluye la información relacionada con la normatividad vigente y aplicable, emitidas por los entes de control. Desde el proceso de inducción se sensibiliza al personal sobre la importancia del cumplimiento de la normatividad, y el conocimiento de la documentación interna.
- La compañía ha definido el **autocontrol** como una competencia organizacional, y desde los planes de formación, se trabaja constantemente para que todo el personal desarrolle y fortalezca dicha competencia.
- A través de los medios de comunicación tales como: Correo electrónico, carteleras, intranet, se sensibiliza constantemente al personal, fomentando la cultura del cumplimiento y el autocontrol.
- Sensibilizar a los empleados sobre la importancia de informar al área de prevención de lavado de activo y financiación del terrorismo, sobre cualquier operación sospechosa. Capacitar periódicamente a los empleados y dar a conocer el 11-M-003 MANUAL DE SARLAFT donde se definen con claridad las políticas relacionadas con el tema.
- Publicar a través de la página web información que en su momento se considere necesaria dar a conocer al público en general, sobre la documentación de la empresa.

Identificar las posibles infracciones a la normatividad aplicable estableciendo los siguientes criterios de identificación:

- La posibilidad de obtener un beneficio financiero diferente al monto de la comisión o retribución habitual, que no tenga una explicación de acuerdo con las prácticas comerciales.
- La posibilidad de evitar una pérdida financiera a costa de la parte afectada, sin que exista una razón legítima para ello.
- La existencia de un interés en el resultado de un servicio o de una operación llevada a cabo por cuenta del cliente, que sea contrario al interés del cliente.
- La existencia de incentivos personales, financieros, de negocios o de otro tipo para favorecer los intereses propios o de un tercero, distinta de la comisión o retribución habitual por ese servicio, no autorizados o no conocidos por la parte afectada.
- No se podrán celebrar operaciones sobre acciones inscritas en bolsa en las cuales las partes hayan realizado un acuerdo previo de sus condiciones, ya que dichas operaciones afectan la transparencia y formación de precios del mercado, salvo que la sociedad de cumplimiento a las normas aplicables acerca de las operaciones preacordadas especialmente las contenidas en el Reglamento General de la Bolsa de Valores de Colombia S.A.

En los documentos 15-N-001 CODIGO DE CONDUCTA, 11-M-003 MANUAL PARA LA IMPLEMENTACION DEL SARLAFT, 11-M-001 MANUAL SISTEMA ADMINISTRACION DE RIESGO DE MERCADO y 11-M-002 MANUAL DE RIESGO OPERACIONAL, se han definido las políticas para hacer seguimiento al cumplimiento de la normatividad en la ejecución de los procesos. El área de auditoría interna y prevención de lavado de activos, realiza constantes seguimientos y revisiones a todos los procesos, verificando el cumplimiento de las normas y procedimientos definidos al interior de la compañía.

En el 15-N-001 CODIGO DE CONDUCTA, se incluyen los anexos que definen las conductas que pueden ser sancionables, debido a un incumplimiento de las políticas de la empresa.

1.2.2 Capacitación a funcionarios

La compañía ha capacitado a las personas naturales vinculadas con el fin de propender por su profesionalismo.

Se cuenta con el documento 04-N-003 POLITICAS DE CAPACITACIÓN, en el cual se definen todas las políticas y lineamientos para la capacitación del personal dentro de la compañía. Evaluando el conocimiento adquirido por los funcionarios y garantizando su buen desempeño. Adicionalmente se tiene definido lo siguiente:

Para evaluar el conocimiento de los PVN se tienen los siguientes mecanismos:

- A través de la evaluación periodo de prueba
- A través de la evaluación de desempeño. (De acuerdo a los indicadores de gestión de cada cargo y a las competencias de los mismos)
- Análisis de acciones correctivas
- Información del SARO
- Quejas de clientes
- Informes de Auditoría
- La certificación por un Organismo de Autorregulación

Los mecanismos que usa la entidad para asegura que las necesidades de entrenamiento de los empleados son evaluadas en intervalos de tiempo, incluyendo cuando cambian de roles, son:

- A través de la evaluación periodo de prueba, cuando ingresa y cuando cambia de cargo.
- A través de la evaluación de desempeño (la cual se encuentra en construcción de acuerdo a los indicadores de gestión de cada cargo y a las competencias de los mismos)
- Encuesta de necesidades de capacitación.
- Cambios en la estrategia de negocios,
- Modificaciones de la normatividad vigente,
- Desarrollo de nuevos productos y servicios
- Análisis de acciones correctivas

Copia controlada

- Información del SARO
- Quejas de clientes
- Informes de Auditoría

Los mecanismos que usa la entidad para evaluar regularmente la calidad y efectividad de los programas de entrenamiento son:

- Resultados de la evaluación de desempeño (en construcción)
- Resultados comerciales (Indicadores comerciales)
- Resultados encuesta de servicio al cliente
- Evaluación de aplicación al puesto de trabajo de la capacitación (en construcción)

2. DEBERES ESPECIALES DE ADCAP COLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA COMO INTERMEDIARIO

2.1 DEBER DE INFORMACIÓN

2.1.1 Revelación de información a clientes

La compañía ha adoptado políticas y procedimientos para que la información dirigida a sus clientes en las operaciones de intermediación sea objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara.

La compañía informa a su cliente lo siguiente, de manera previa a la realización de la primera operación:

- Su naturaleza jurídica y las características de las operaciones de intermediación que se están contratando.
- Las características generales de los valores, productos o instrumentos financieros ofrecidos o promovidos; así como los riesgos inherentes a los mismos.
- La tarifa de las operaciones de intermediación.

Los funcionarios comerciales, son los responsables de suministrar dicha información.

En el desarrollo de la relación con el cliente, se entregan los extractos de los productos teniendo en cuenta lo siguiente:

Operaciones por los Fondos de Inversión Colectiva:

- Persona Jurídica: el envío es mensual, se envía físicamente ó por correo electrónicos si el cliente lo solicita.
- Persona natural: Se envía trimestralmente de forma física. Mensualmente se envía a aquellos clientes que solicitan el envío por correo electrónico.

Operaciones de la firma (moneda nacional o extranjera):

Los extractos de los clientes de la firma se envían solo en el caso que los clientes lo soliciten.

Operaciones por Cuentas de Margen:

El funcionario comercial envía diariamente un resumen de las cuenta del cliente, a cada uno de los clientes que manejan este producto a través de un medio verificable.

Operaciones de APT:

Para el caso en que el cliente tiene producto APT se le envía un extracto mensual. Adicional se le envía un Balance de Prueba que realiza el área de contabilidad de la compañía.

Corresponsalía:

En este producto, a los clientes se les envía un correo electrónico informándoles en el momento en que tienen disponible el extracto a través de la página Web de la corresponsalía. Para clientes que hacen movimientos mensualmente el envío se hace con esta misma periodicidad, y para clientes que el movimiento es esporádico el extracto se envía de forma trimestral.

NOTA: En todos los casos el contenido del extracto es como mínimo el exigido en las disposiciones legales vigentes.

La entrega de recursos por parte de los clientes a la sociedad comisionista solo podrá llevarse a cabo a través de los siguientes canales institucionales:

- a) Entrega de cheques en las cajas de la sociedad, en las ciudades de Bogotá, Medellín y Barranquilla.
- b) Entrega de cheques a los mensajeros de la sociedad.
- c) Consignación o transferencia de fondos a las cuentas de la sociedad comisionista.

Ninguna otra persona, incluyendo los funcionarios del área comercial, se encuentra autorizada para recibir dinero para inversión de los clientes, sea en efectivo o mediante cheque. Los comerciales deberán informar a sus clientes los canales institucionales de la sociedad para este efecto.

2.1.2 Entendimiento de los negocios

Al momento de cualquier negociación, los funcionarios comerciales dan información correcta y clara sobre el negocio, con el fin de lograr un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del mismo, en especial se debe tener en cuenta lo siguiente:

Copia controlada

- El funcionario comercial, Informa al cliente que actúa en nombre de AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa, y la calidad específica en que actúa, a fin de evitar cualquier riesgo de confusión de contraparte.
- 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.

En el 07-M-001 MANUAL DE LIBRO ELECTRÓNICO DE ORDENES, numeral 2.1 CONTENIDO DE LAS ORDENES, se describen las características que debe contener cada orden; en el punto 3. Protocolo de negociación, se define la información, que los operadores deben concertar con los clientes al momento de cualquier negociación, garantizando que el cliente comprenda el tipo de operación a realizar. Todas las características que debe contener la orden deben ser impartidas por el cliente a través de un medio verificable.

Para la administración de los Fondos de Inversión Colectiva, la compañía debe hacer entrega al cliente del reglamento y el prospecto, para que estén enterados de las políticas y procedimientos de cada cartera. Mensualmente se publica en la página web una ficha técnica donde se informa de su comportamiento, y además se envía el extracto de cuenta, en forme mensual si se trata de personas jurídicas y en forma trimestral si se trata de personas naturales.

Para la administración de portafolio de clientes; los operadores (funcionarios comerciales) tienen una constante comunicación con los clientes de la firma, informándoles sobre el comportamiento del mercado de acuerdo con los productos de su interés. Después de cada ejecución de una operación, el operador informa al cliente sobre los resultados obtenidos a través de un medio verificable de acuerdo con lo definido en el 07-M-001 MANUAL DE LIBRO ELECTRÓNICO DE ORDENES, punto 3 PROTOCOLO DE NEGOCIACIÓN.

Diariamente se hace entrega a los clientes, de las liquidaciones de bolsa de las operaciones del día anterior, con lo cual se garantiza una entrega oportuna de la información de sus inversiones.

A través de la página Web, se hacen publicaciones de análisis económicos de interés para el público en general, y los cuales sirven de información para la toma de decisiones de los clientes. Los operadores pueden enviar análisis económicos a los clientes de acuerdo con el interés de cada uno.

2.1.3 Información a AMV

En el procedimiento 06-P-002 MANEJO DE CORRESPONDENCIA, se definen los pasos a seguir para dar trámite lo más pronto posible a la correspondencia recibida de los entes de control. La Secretaría General es la persona encargada de dichos trámites. Igualmente la Secretaría General, el Auditor Interno, o si es el caso la Presidencia de la compañía atienden las visitas de los entes de control, suministrando la información solicitada y remitiendo a las diferentes áreas que así lo requieran para la recolección de cualquier tipo de información.

Cada funcionario tiene la responsabilidad de informar de cualquier infracción que se éste cometiendo en la compañía. El procedimiento que se lleva a cabo es informar al Jefe inmediato sobre la situación, y éste a su vez informa a la Secretaría General, que en consulta con el Presidente, se encargan de canalizar todas estas solicitudes ante la AMV.

2.1.4 Registro de operaciones realizadas en el mercado mostrador

Se han establecido políticas y procedimientos para el registro de operaciones sobre valores celebradas en el mercado mostrador dentro del término establecido en la normatividad aplicable.

En cada ciudad se cuenta con dos meceadores, quienes son responsables de hacer cumplir el tiempo máximo de registro de operaciones sobre valores en mercado mostrador. Los funcionarios comerciales conocen la norma establecida al respecto y e informan las operaciones a los meceadores en el menor tiempo posible.

Se hacen pruebas aleatorias de las operaciones de posición para verificar que los registros se hacen dentro de los tiempos establecidos.

Para anticipar una operación siempre debe existir una autorización del operador encargado. Al anticipar una operación:

- Si es una compra se debe verificar que el dinero haya ingresado a las cuentas de la compañía destinadas al manejo de recursos de terceros.
- Si es venta se debe verificar que los títulos estén disponibles.

2.1.5 Tratamiento de información errónea divulgada al público:

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa tiene como política tener bien informados a sus clientes.

Cuando ocurre algún error en la divulgación de cualquier tipo de información, AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa informa al cliente sobre este error y hace los correctivos necesarios para que esto no ocurra nuevamente.

- Información masiva enviada directamente al cliente: se envía nuevamente la información como ALCANCE a lo enviado anteriormente.
- Información publicada en la página: luego de realizar la corrección, en la página se especifica la información y el tiempo que se publicó mal.
- Información individual enviada al cliente: se envía un comunicado al cliente informando sobre el error, las causas y los correctivos que se harán.
- Información publicada en medios de comunicación: se publica nuevamente con las correcciones correspondientes indicando el error en la publicación anterior.

2.2 DEBERES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

2.2.1 Conflicto de interés

Copia controlada

En el 15-N-001 CÓDIGO DE CONDUCTA, la compañía ha definido las políticas y procedimientos a seguir frente a los conflictos de interés. Este documento fue aprobado y es revisado periódicamente por la junta directiva, y se ha dado a conocer a todos los empleados de la compañía desde su ingreso, con el fin de que conozcan dicho documento, y buscando prevenir la ocurrencia de estos eventos, y en caso de presentarse, los funcionarios tengan claridad de cómo actuar, y la compañía administre la situación de manera idónea.

2.3 DEBER DE DOCUMENTACIÓN

2.3.1 Políticas y procedimientos

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa ha definido documentar oportuna y adecuadamente dichas órdenes de clientes y las operaciones sobre valores que realicen en virtud de éstas.

La compañía pone a disposición de sus clientes, de la Superintendencia Financiera de Colombia y de los organismos de autorregulación, cuando éstos lo soliciten, los soportes, comprobantes y demás registros de las órdenes y operaciones realizadas en desarrollo de la relación contractual.

La compañía ha definido una serie de políticas y procedimientos acerca del manejo de la documentación de hechos relevantes, de manera que se garantice su integridad, confiabilidad y disponibilidad.

Para garantizar el respaldo de la información digital, se ha definido el procedimiento 09-P-011 BACKUPS APLICATIVOS MISION CRITICA.

Adicionalmente en el documento 09-N-001 REGLAMENTO DE GRABACIÓN DE LLAMADAS, se han definido las políticas para el respaldo de todas las llamadas realizadas en la compañía.

Para la conservación del archivo físico se ha definido lo siguiente:

En la compañía se archivan mes por mes todos los soportes de las operaciones realizadas. Para tal fin se cuenta con un archivo externo, en el cual se almacena la información generada en el año inmediatamente anterior, y lo transcurrido del actual. Este archivo permite un almacenamiento seguro, para la conservación de la información y de fácil consulta en el momento que cualquier empleado lo requiere, para lo cual se cuenta con un funcionario responsable de administrar dicho archivo.

En la medida en que se acumulen dos años de archivo, éste se traslada del archivo de la compañía, a una entidad que presta el servicio de custodia del archivo, que garantiza su integridad, confiabilidad y disponibilidad en cualquier momento que la empresa lo requiera, para lo cual el funcionario interno encargado del manejo del archivo es quien gestiona las solicitudes del mismo con éste proveedor.

Todos los soportes relacionados con el proceso de intermediación de valores se guardan por un período de (10) Díez años, finalizado este tiempo se destruye y de deja constancia en un acta firmada por el representante legal, el revisor fiscal y el auditor interno.

2.3.2 Utilización de medio verificable en las operaciones realizadas en el mercado mostrador

De acuerdo con lo definido en el 07-M-001 MANUAL DE LIBRO ELECTRÓNICO DE ÓRDENES todas las operaciones deben quedar registradas en un medio verificable. Los medios verificables definidos son los siguientes: **(a) Correo electrónico (b) Mensajería electrónica instantánea, Grabación telefónica, por medio escrito.** Para que esto suceda cada operador debe dejar registrado en la orden de negociación, el medio verificable por el cual se impartió la orden.

El área de Auditoría realiza diariamente un muestreo. Revisa la orden de negociación y comprueba que la misma se encuentre registrada en el medio verificable correspondiente a lo descrito por el operador.

2.3.3 Conocimiento del cliente

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

En el procedimiento 11-P-009 VINCULACION DE CLIENTES, se han establecido las tareas previas a realizar para la vinculación de un cliente; de igual manera están definidas las condiciones para la clasificación de los clientes como “cliente inversionista” o “Inversionista profesional”. En el procedimiento 11-P-010 ACTUALIZACION INACTIVACION BLOQUEO CLIENTES, se definen las tareas para gestionar las actualizaciones de todos los clientes.

2.4 DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD

2.4.1 Deber de reserva y confidencialidad

Todos los funcionarios de la compañía, 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. Así mismo