

# PROTOCOLO DE NEGOCIACION TELEFONICA



Actualización Enero 2010

# ¿ POR QUE IMPLEMENTAR UN PROCESO DE NEGOCIACION TELEFONICO GRABADO , TRANSPARENTE , PROFESIONAL Y PUBLICO?

**DECRETO 1121 ABRIL DE 2008 SFC POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA ACTIVIDAD DE INTERMEDIACION EN EL MERCADO DE VALORES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.**

- **TODA NEGOCIACION TELEFONICA DEBE SER GRABADA CON LO CUAL SE TIENE UN SOPORTE DE LA OPERACIÓN EN FORMA PROFESIONAL Y TRANSPARENTE.**
- **TERMINOS EXACTOS EN LAS CARACTERISTICAS DE LA NEGOCIACION EN CUANTO A FECHA , HORA, NEMO, EMISIÓN , V/TO, TASA FACIAL, VALOR NOMINAL, TASA O PRECIO, EXTENSION TELEFONICA Y GIRO TANTO PARA EL CLIENTE COMO PARA LA FIRMA .**
- **TICKET ATM INDIPENSABLE PARA EL RAPIDO CUMPLIMIENTO POR PARTE DE TODAS LAS AREAS DE LA FIRMA.**
- **LA INFORMACION COMPLETA DE LA OPERACIÓN PERMITE DETECTAR Y CORREGIR EN FOMA INMEDIATA CUALQUIER ERROR QUE SE PRESENTE.**

2 388 537 488  
2 388 537 25 - 488  
4 6 218 35 - 257  
5 233 5 41 57  
6 3 4 < 38

## DEBERES DE LOS INTERMEDIARIOS DEL MERCADO DE VALORES DECRETO 1121 DE 2008, SFC CAPITULO TERCERO.

### DEBER DE INFORMACIÓN:

LA INFORMACION DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEBE SER OBJETIVA, OPORTUNA, COMPLETA, IMPARCIAL Y CLARA.

EL INTERMEDIARIO DEBERA INFORMAR A SU CLIENTE :

- **a)** Su Naturaleza jurídica y características la operación.
- **b)** Valores, productos o instrumentos financieros ofrecidos y los riesgos inherentes a los mismos.

2 388 537 488  
2 388 537 25 - 488  
4 6 21 8 35 - 257  
5 233 5 - 41 57  
6 3.4 < 30

## DEBER DE DOCUMENTACION

DEBER DE DOCUMENTAR OPORTUNA Y ADECUADAMENTE LAS OPERACIONES QUE REALICEN. PONDRÁN A DISPOSICIÓN DE SUS CLIENTES, DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y DE LOS ORGANISMOS DE AUTORREGULACIÓN, CUANDO ESTOS LO SOLICITEN TODOS LOS SOPORTES DE LAS OPERACIONES REALIZADAS.



2 388 537 3 483  
3 88 587 25 - 488  
4 6 218 35 - 257  
5 233 5 - 157  
6 3 4 < 30

## DEBER DE MEJOR EJECUCION DE LAS OPERACIONES

- SE DEBERÁ PROPENDER POR EL MEJOR RESULTADO POSIBLE PARA EL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON SUS INSTRUCCIONES.
- LAS POLÍTICAS DEBERÁN SER INFORMADAS PREVIAMENTE LA CLIENTE Y CORRESPONDER AL TIPO DE CLIENTE, EL VOLUMEN DE LAS ORDENES Y DEMÁS ELEMENTOS QUE EL INTERMEDIARIO CONSIDERE PERTINENTES.
- SIEMPRE QUE SE TRATE DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES POR CUENTA DE TERCEROS SE DEBERÁ ANTEPONER EL INTERÉS DEL CLIENTE SOBRE EL INTERÉS DEL INTERMEDIARIO.
- EL INTERMEDIARIO DE VALORES DEBERÁ CONTAR CON LOS MECANISMOS IDÓNEOS QUE LE PERMITAN ACREDITAR QUE LAS ORDENES Y OPERACIONES ENCOMENDADAS FUERON EJECUTADAS DE CONFORMIDAD CON LA POLÍTICA DE EJECUCIÓN DE LA ENTIDAD Y EN CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE MEJOR EJECUCION, CUANDO EL CLIENTE, LOS ORGANISMOS DE AUTORREGULACIÓN EN DESARROLLO DE SUS FUNCIONES Y LAS AUTORIDADES COMPETENTES, SE LO SOLICITEN.

2 386 537 488  
2 386 537 25 - 488  
4 6 21 8 3 5 - 257  
5 233 5 41 57  
E 3.4 < 30

2 386 537 488  
2 386 537 25 - 488  
4 6 21 8 3 5 - 257  
5 233 5 41 57  
E 3.4 < 30

# CLASIFICACION DE CLIENTES

DECRETO 1121 DE 2008 CAPITULO II

## 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.

El cliente deberá acreditar al intermediario, al momento de clasificación, un patrimonio igual o superior a 10.000 SMMLV y al menos las siguientes condiciones:

1. Ser titular de un portafolio de inversión de valor igual o superior a 5.000 SMMLV ò
2. haber realizado directa o indirectamente 15 o mas operaciones de enajenación o de adquisición durante un periodo de 60 días calendario, en un tiempo que no supere los 2 años anteriores al momento en que se realice la clasificación del cliente. El valor agregado de esas operación debe ser igual o superior al equivalente a 35.000 SMMLV

## INVERSIONISTA:

Aquellos clientes que no tengan la calidad de cliente inversionista profesional.

## DEBER DE ASESORIA FRENTE A LOS "CLIENTES INVERSIONISTAS"

SE ENTIENDE POR ASESORÍA PROFESIONAL EL BRINDAR RECOMENDACIONES INDIVIDUALIZADAS QUE INCLUYAN UNA EXPLICACIÓN PREVIA ACERCA DE LOS ELEMENTOS RELEVANTES DEL TIPO DE OPERACIÓN , CON EL FIN DE QUE EL CLIENTE TOMÉ DECISIONES INFORMADAS, ATENDIENDO EL PERFIL DE RIESGO PARTICULAR QUE EL INTERMEDIARIO LE HAYA ASIGNADO, DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL "CLIENTE INVERSIONISTA" SOBRE SUS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA EN EL ÁMBITO DE INVERSIÓN CORRESPONDIENTE AL TIPO DE OPERACIÓN A REALIZAR.

ES RESPONSABILIDAD DEL INTERMEDIARIO ESTABLECER UN PERFIL DE RIESGO DEL CLIENTE Y ACTUAR DE CONFORMIDAD CON EL MISMO , CUANDO EL INTERMEDIARIO CONSIDERE QUE EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO O DEMANDADO ES INADECUADO PARA EL CLIENTE, DEBERÁ DARLE A CONOCER SU CONCEPTO.

2 386 537 3 483  
2 88 587 25 - 483  
4 6 218 35 - 257  
5 233 5 41 57  
E 3.4 < 30

2 386 537 3 483  
2 88 587 25 - 483  
4 6 218 35 - 257  
5 233 5 41 57  
E 3.4 < 30

## PASOS EN UNA NEGOCIACION TELEFONICA

1. Identificar quien habla y con quien habla. Nombre completo, si se habla con un ordenante, dejar en claro que es ordenante del Cliente XXX
2. Que tipo de operación van hacer
3. Si es Renta Fija siempre la posición vende y el cliente compra o viceversa
4. Especificar todos los datos del producto que se esta ofreciendo
5. Dado el caso, especificar el nominal Exacto
6. Especificar la tasa o el precio al cual se esta comprando o vendiendo.

2 388 537 3 488  
2 88 587 25 - 488  
4 6 218 35 - 257  
5 233 5 - 4157  
6 3 4 < 2

## PASOS EN UNA NEGOCIACION TELEFONICA

7. Especificar la hora. (La Extensión por la cual se esta dando la orden debe estar en el ticket de operación)
8. Si es el caso especificar la Fecha de Cumplimiento de la Operación, si es el mismo día o T+1. En el Caso de simultanea se especifica de la misma forma y se dice que es simultanea entre la Firma o la posición de la firma y el cliente.
9. Dejar en claro el plazo, el monto del papel y si es posible el valor de regreso
10. Especificar si es una orden OTC.
11. NUNCA hablar en primera persona, siempre es AFIN le compra o le vende.

2 386 537 488  
2 386 537 25 - 488  
4 6 218 35 - 257  
5 233 5 - 41 57  
6 3 - 4 < 36

## Ejemplo de Negociación Telefónica Cliente Inversionista Profesional

Dada la orden por parte del cliente para la compra o venta del título se confirma la operación de la siguiente manera :

1. Siendo las 00:00 Afín S.A le compra y/o le vende a Usted \_\_\_\_\_ un título con las siguientes características:

2 388 537 3 483  
2 88 587 28  
4 6 218 35  
5 233 5 415  
6 3 4 < 38

Nemo, Emisión , V/to, Tasa Facial, Valor Nominal a una tasa o precio de XXXXX lo cual arroja un giro de \$\$\$\$\$. (Giro exacto)

2. Una vez se hace efectiva la operación se vuelve a llamar al cliente y se le confirma el numero del folio de su operación.

## Ejemplo de Negociación Telefónica Cliente Inversionista

El tratamiento de un cliente inversionista es brindarle toda la asesoría necesaria orientada a su perfil de riesgo. Una vez la decisión de inversión sea aceptada por el cliente se procede a hacer la confirmación de la operación .

1. Siendo las 00:00 Afín S.A. le compra y/o le vende a Usted \_\_\_\_\_ un título con las siguientes características:  
Nemo, Emisión , V/to, Tasa Facial, Valor Nominal a una tasa o precio de XXXXX lo cual arroja un giro de \$\$\$\$\$. (Giro exacto)
2. Una vez se hace efectiva la operación se vuelve a llamar al cliente y se le confirma el número del folio de su operación.

2 388 537 3 483  
2 388 537 25 - 483  
4 6 218 35 - 257  
5 233 5 - 41 57  
6 3.4 < 38